21.395
В67

Б. ВОЛГИН

ПОМОГИТЕ ТЕЛЕФОНУ

В книге есть
политики чернилами.

22.01.56

621.395
В 67

Б. ВОЛГИН

ПОМОГИТЕ ТЕЛЕФОНУ

025
01
088352

МОСКВА,
„РАДИО И СВЯЗЬ"
1983

621.395
-2013
ПЕРЕВІРЕНО

ББК 32.882
В67
УДК 087.6:621.395

Волгин Б.

В67 Помогите телефону. — 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Радио и связь, 1983. — 168 с., ил.

25 к.

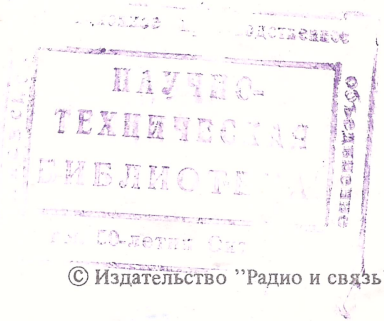
Телефон — одно из выдающихся изобретений цивилизации. Телефон связывает и вместе с тем разъединяет людей, уменьшая не только потребность в личных встречах, но и возможность для них — время уходит на телефонные переговоры. В книге рассказывается, как пользоваться телефонной связью на работе и в быту, об этике телефонного разговора, новинках телефонной техники, истории и перспективах телефонизации. Во 2-м издании приводится систематизация служебных переговоров по телефону, анализируется степень их деловитости.

Для широкого круга читателей.

В $\frac{2402040000-064}{046\ (01)-83}$ 182–82 ББК 32.882
6Ф1

РЕЦЕНЗЕНТЫ М. Ф. ЛУТОВ, М. В. БЕЛОТЕЛОВА

Редакция литературы по электросвязи



© Издательство "Радио и связь", 1983.

Памяти Н. И. Волгина

В прежние времена неожиданность входила в дом со стуком, набатом, заревом, цокотом копыт, лаем собак, гулом выстрелов. В XX веке приключения начинаются с телефонного звонка.

Г. Гуревич "Приглашение в зенит"

К ЧИТАТЕЛЮ

Примечательный факт: история создания телефона с самого начала была необычной. Два человека изобрели его одновременно и независимо друг от друга, но один из них – физик Э. Грей – пришел регистрировать свое изобретение на два часа позже. Того, кто пришел раньше, вы, наверное, знаете – это был Александер Грейам Белл (1847–1922). Подумать только, всего два часа – не года, не месяца, даже не дня! То, что такая сравнительно редкая эпохальная идея практически одновременно пришла в голову двум различным людям, столь же мало вероятно, как, скажем, находка вами в один и тот же день на одной и той же улице двух бумажников с крупными суммами. Тем не менее факт налицо. Произошло это 14 февраля 1876 г. в Соединенных Штатах Америки. Патент на изобретение был выдан преподавателю школы глухонемых А. Г. Беллу 7 марта 1876 г.

За столетие человек свыкся с телефоном. Телефон создает удобства. И телефон же создает извест-

ную каждому напряженность. Частые звонки, как нарочно в самое неподходящее время, допекают абонента. Иной раз ловишь себя на мысли: "А не обрезать ли провод, чтобы начать жить спокойно?".

Конечно, в последнем повинно не само техническое устройство, а его неумелое использование. Обращение с телефоном прочно стало элементом культуры современного человека. Но кто, где нас учит обращению с телефоном, правильному применению этого самого удобного средства связи — легко доступного, оперативного, несложного? И кто из нас учится этому сам? Мы осваиваем телефон естественно, как собственную походку. А ведь до сих пор немало людей ходит неправильно, некрасиво. Несколько нехитрых истин, которые мы не фиксируем в своем сознании не потому что не понимаем, а потому что не принято задумываться над азбукой нашего быта, могут существенно улучшить положение.

Зазвонил служебный телефон. Что делать? Как что? Снимать трубку. Да, но всегда ли следует ее снимать? Когда снимать? Кому снимать? Как снимать? Какое первое слово произнести и какое последнее? По этим, а равно и некоторым другим вопросам у автора есть свое мнение, которым он готов поделиться с читателем. Тем более, что предварительно автор постарался укрепиться в своем мнении, используя рекомендации тех разделов науки управления, которые именуются научной организацией управленческого труда и культурой деловых взаимоотношений.

А какой прок заниматься подобными мелочами? Не лучше ли предоставить им пребывать в стихийном состоянии? Здесь есть два соображения. Первое — работники 40-миллионного отряда служащих и интеллигенции в различных отраслях народного хозяйства, науки, культуры и службы быта нашей страны тратят

Два мальчика осматривают в музее мумию и видят перед ней табличку: "2450 до н. э."

– Что здесь написано? – спрашивает один.

– Наверно, прежний номер его телефона, – отвечает другой.

на телефонные переговоры от 4 до 27% рабочего времени. Не правда ли, немало? Добавим сюда еще скрытые потери: нарушение режима каждым неожиданным звонком, трудность сосредоточения на какой-либо сложной проблеме, когда в голове вертится: "Не забыть позвонить в плановый отдел"...

"Как и все величайшие достижения цивилизации, связь — обоюдоострый меч. Современная управленческая деятельность глубоко диалектична, и очень легко пропустить момент, когда средство рационализации превращается в свою противоположность, в источник потерь. Только научные принципы рационализации позволяют использовать в машине именно то, что делает ее орудием прогресса", – пишет советский ученый, специалист по проблемам управления общественным производством профессор Г.Х. Попов.[1]

Искусство пользования телефоном в том и состоит, чтобы максимально реализовать предоставляемые им возможности и вместе с тем свести к минимуму ущерб от телефонных разговоров другим трудовым процессам — ущерб для себя и для всех лиц, с которыми абонент взаимодействует на работе. Есть реальная

[1] Г. Х. Попов. Техника личной работы. Изд. 4-е. – М.: Советская Россия, 1979, с. 165.

возможность существенно сократить затраты времени, но не все знают, как подступиться к делу.

Второе. Телефон, это не самое сложное из современных технических устройств, является одним из основных психических раздражителей на работе. И немаловажно, поток каких эмоций – положительных или отрицательных – он передает, укрепляет или разрушает энергичное, деловое состояние духа. Ведь хорошее настроение само по себе – источник повышенной производительности труда.

Книга преследует цель повысить культуру телефонного общения на работе и в быту. Автор старается доказать важность упорядочения взаимодействия человека с телефоном даже в каждом, казалось бы, элементарном приеме. Человек должен помочь телефону – и тому, который в квартире, и тому, который в служебном кабинете, и тому, который на улице в телефонной будке.

Масштабы и последствия телефонизации, история и мода на телефон – об этом тоже говорится в книге, рассчитанной на массового читателя, т.е. на всех тех, кто хочет превратить телефон в своего верного и необременительного помощника.

ЗВОНИТ РАБОЧИЙ ТЕЛЕФОН

Американский инженер, живописуя кинозвезде успехи научно-технического прогресса, упоминает о том, что еще сто лет назад люди не могли позвонить по телефону. "Да, да, – кивает актриса, – хотя ведь это так просто: снять трубку и набрать номер". Таков анекдот. Но разве в реальной жизни не убеждены многие люди, что нет ничего проще, чем позвонить по телефону. И что поэтому можно пользоваться телефоном как заблагорассудится. А предложение подумать над правилами телефонного общения встречают с насмешкой, – дескать, эка невидаль! Между тем телефонная связь – это не автоматическая, а человеко-машинная система. Связь осуществляется автоматически с помощью приборов АТС, работой которых управляет человек, набирающий номер. Телефон нуждается во внимании абонентов. Только тогда он сам помогает человеку с максимальным КПД, доставляя и полез-

Один предприимчивый делец из ФРГ избрал весьма своеобразную клиентуру: неверных супругов. Именно для них он выпустил магнитофонную кассету с . . . различными шумами. Идея предельно проста. Вы снимаете телефонную трубку, включаете магнитофон и под характерные звуки вокзала, аэропорта, стадиона, театрального фойе, ресторана или оффиса сообщаете своей половине, что задерживаетесь. Успех новинки превзошел все ожидания. Сейчас готовится продолжение. Если первая кассета предназначалась для мистификации членов семьи, то вторая сможет пригодиться в деловой жизни. Шумы биржи, торгово-промышленной ярмарки, гостиницы, даже парикмахерской должны будут убеждать начальников и сослуживцев, что позвонивший предельно занят и никак не может присутствовать на работе.

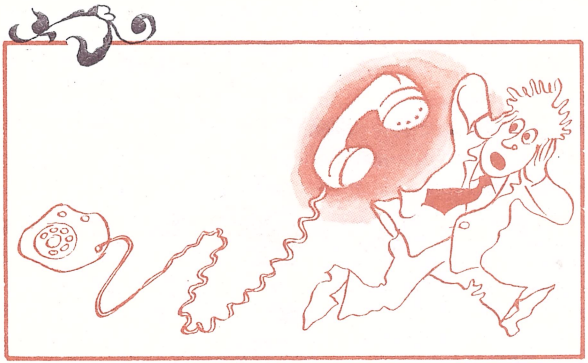
ную информацию, и положительные эмоции от самого процесса телефонного общения и сберегая пользователям немало быстротекущего времени.

Не так давно в журнале "Наука и жизнь" промелькнула коротенькая заметка, в которой сообщалось, что, по мнению некоторых американских психологов, телефон при всех своих достоинствах сокращает жизнь современного человека года на три-четыре. И дело даже не в неприятных известиях, которые иногда приносит телефон. Как считают психологи, нервная система многих из нас страдает от неосознанного напряжения из-за постоянного ожидания звонка, который может раздаться в любую минуту. Вы принимаете ванну, ужинаете, смотрите телевизор и вместе с тем ждете, ждете, ждете . . .

А когда раздается звонок, он всегда оказывается неожиданным.

Не случайно в художественной литературе встречаются описания таких "взаимоотношений" человека и телефона: "Я терпеть не могу аппарата, именуемого телефоном. Особенно не люблю, когда он звонит. Я пугаюсь, когда он звонит рядом со мной. А уж если он зазвонит в тот самый момент, когда я думаю — сейчас зазвонит проклятый, — мне и вовсе худо делается. Короче говоря, плохо он действует на психику. Тут и свихнуться недолго. И главное, звонит он всегда угрожающе. Порой я не беру трубки, но тогда он бесится, трезвонит, как сумасшедший: "Возьми трубку, возьми, возьми, немедленно возьми, слышишь — немедленно! . ." Странно, что личность того, кто звонит, не играет абсолютно никакой роли — звонит не кто-то, а сам телефон, аппарат, ставший живым существом, капризным черным чудовищем, притаившимся в углу стола.

Хорошо еще, что я архитектор-проектировщик и работаю дома. Будь я служащий, беспрестанный трезвон телефона в конторе довел бы меня до психического расстройства". (Я. Цуцуй. Цивилизация напо-



каз. – В сб.: Фантастические изобретения. – М.: Мир, 1971, – 365 с.).

Телефонные разговоры занимают значительную долю времени работников умственного труда и в первую очередь работников аппарата управления – руководителей, секретарей, специалистов. Пристальное изучение привычного трудового процесса позволяет выявить определенные резервы и найти полезные рекомендации. В частности, немало секретарей попросту неквалифицированно работают с телефоном, постоянно находятся в состоянии раздражения и по существу ежедневно демонстрируют свою профессиональную непригодность. А мы, окружающие, притерпелись к этому положению и не требуем от секретарей соответствующего умения.

Важно уметь рационально использовать телефонную связь и самим руководителям. Один из ведущих консультантов по вопросам организации управления Алек Маккензи (США) среди пятнадцати основных причин потери времени руководителем поставил на первое место телефонные звонки. "Ничто так не утомляет руководителя, как разговоры по телефону", "Частенько меня тянет обрезать провода и всерьез начать работать", "По телефону дела не решают, а только портят" – такие высказывания слышал автор от руководителей-хозяйственников с немалым опытом управленческой работы.

"Все равно договоренности по телефону грош цена, только время потеряешь и будешь выбит из колеи", "Можно ли работать в кабинете с постоянно открытой дверью? А если нет, то почему по телефону звонят в любое время? Есть ли на этот счет какие-нибудь правила?", "Разрешать ли сотрудникам звонить с работы домой? А если нет, будут бегать на угол к телефону-автомату", "Стоял в нашей комнате один

телефон, так к нему были очереди, требовали еще телефонов. Теперь стоят четыре телефона, а работать стало вообще невозможно" — это уже из высказываний работников аппарата управления.

СНИМАТЬ ЛИ ТРУБКУ?

Когда одного фермера, никогда не снимавшего трубку при звонке, спросили, почему он так поступает, он ответил: "Я поставил телефон для своего удобства, а не для удобства других". Такой анекдот рассказывают американцы. Но разве не бывает в жизни так: вы пишете очень срочную бумагу, предельно сосредоточившись. Полностью отключились от внешнего мира. И вдруг в ваш замкнутый мирок прорвалась трель телефонного звонка. Вы стараетесь не замечать эту трель, вытолкнуть ее из своего сознания, а она не вылезает, нахально бродит по нейронам и начинает путать мысли. Что делать? Вы решаете защищаться. Начинается испытание на выдержку. Пытаетесь писать, стиснув зубы. А в ушах — звон. . . Вы уже ничего не пишете, с холодным бешенством ждете, когда это кончится, и, наконец, не выдержав, хватаете телефонную трубку: "Да слушаю, слушаю! Что там еще?", заранее ощущая недоброжелательность к звонящему. С

Услышав звонок, семилетняя девочка подходит к телефону. Папа успевает предупредить:

– Если попросят меня, то скажи, что нет дома.

Дочка в трубку:

– Папы нет дома . . . Когда он будет? Я сейчас у него спрошу . . .

Звонок в полицию:

– Господин комиссар, готовится нарушение закона. Через час состоится дуэль на пустыре близ моста.

– Знаю, знаю, – проворчал комиссар. – Ваш противник уже звонил.

рабочего ритма вы сбиты, завершение срочного дела задерживается.

Такая стратегия поведения – терпеть-терпеть звонки и не выдержать – наихудшая или, применяя специальный термин, пессимальная, в отличие от наилучшей, оптимальной. В этой ситуации крайности сходятся – в том смысле, что оба крайних решения лучше, чем только что изложенный компромисс. Или уж не снимайте трубку, проявляя выдержку, сколько бы ее ни требовалось и каким бы запасом ни обладал тот неизвестный, который в эту минуту звонит вам, или снимайте трубку сразу же, вежливо говоря: "Будьте любезны, позвоните мне тогда-то. Я занят очень срочным делом". Если же для вас – такова уж ваша натура – каждый, даже краткий диалог оказывается сильнодействующим отвлекающим средством, то лучше всего уйти подальше от телефона, уединиться в каком-нибудь укромном месте и там без помех сделать свою срочную работу.

Мы рассматриваем распространенный вариант подключения телефонного аппарата к линии "намертво", без возможности его отключения по своему желанию. Если же такая возможность предоставлена (аппарат имеет кнопку отключения или штепсельный разъем), то проблема избавления от пытки телефоном в пери-

оды напряженного труда решается просто. Только не надо злоупотреблять таким отключением — дайте и другим возможность связаться с вами, не выдергивайте шнур из розетки сразу по окончании разговора. Не подражайте фермеру из анекдота.

Бывает, что укромное место для работы найти не так-то просто. Но если у вас есть сотрудник, и он сравнительно свободен, можно "посадить его на телефон" для ответов на все вызовы. Правда, когда бубнят над ухом, это ненамного лучше, чем когда звонят. Поневоле начинаешь прислушиваться к словам, вникать в них, а безответные телефонные звонки – это, по крайней мере, песня без слов, и на том спасибо.

Ну, а как быть, если нет ни укромного места, ни помощника, а исходная ситуация (любой телефонный разговор отвлекает вас от срочного дела) остается прежней? Что ж, тогда не снимайте трубку, если вы в большей степени сохраняете работоспособность под телефонные трели. Учтите только, что с каждым получасом звонки будут раздаваться все чаще — накапливается число "необслуженных" вами абонентов, они вынуждены звонить повторно, в третий и в четвертый раз. В конце концов, вам придется трудиться под почти непрерывный звон.

Вот и решите твердо для себя, будете ли вы снимать трубку. Пожалуй, более общим советом, пригодным для большинства людей, будет следующий: снимайте трубку при всяком звонке.

Человека, звонящего вам, будем далее именовать адресантом, вас же или другого человека, которому звонят, – адресатом. В специальной литературе первого именуют вызывающим абонентом, второго — вызываемым.

КОМУ СНИМАТЬ ТРУБКУ?

Если вы сидите в собственном кабинете, а телефонный вызов поступает к вам напрямую, минуя секретаря, то ничего не поделаешь — снимать трубку каждый раз придется вам самому. Штатная должность съемщика телефонной трубки еще не выдумана.

Если в кабинете присутствует кто-либо из сотрудников, он может оказать вам услугу — снять трубку. Но, услышав, что просят вас, он тут же передает трубку вам. Поэтому подобная услуга особенно вам не помогает. Правда, отодвигается начало телефонного разговора на те несколько десятков секунд, которые вам требуются, скажем, для просмотра и подписи одной-двух деловых бумаг, или, — в тех не очень частых случаях, когда звонящий попадает "не туда", — вы избавлены от необходимости давать соответствующее разъяснение. Если в кабинет зашел ваш начальник, ожидать от него подобной услуги не рекомендуется.

Теперь рассмотрим такую ситуацию. Вы пришли в чужой кабинет, а владелец его вышел и оставил вас наедине с одним, а то и двумя-тремя телефонами. Звонит один из них. Что лучше — не реагировать или снять трубку и вступить в разговор, заведомо зная, что звонят не вам? Если "хозяин" кабинета не имеет ничего против подобной инициативы, то предпочтительнее снять трубку. Дело в том, что вы сможете дать звонящему минимальную необходимую информацию, которая окажется для него полезной: сказать о том, что работника, которого просят, сейчас нет на месте и что он будет тогда-то, а если товарищ хочет что-либо ему передать, то вы можете это сделать.

Теперь посмотрим, кому снимать трубку в общей комнате, где сидят несколько сотрудников, а телефон — один на всех. Здесь встречаются различные ва-

рианты размещения телефона. Первый: телефон стоит на столе самого старшего по должности, обычно руководителя подразделения.

Субординация соблюдена, однако старшему почти невозможно работать. И если только его собственные руководители считают более важным для дела насильственный, непрерывный контроль со стороны старшего в комнате за количеством и степенью деловитости телефонных разговоров каждого из сотрудников, чем выполнение этим старшим своих основных служебных обязанностей, что же, тогда этот вариант, пожалуй, можно было бы оправдать. Хотя можно ли оправдать такую постановку дела? Очевидно, нет, несмотря на то, что в ряде учреждений подобный контроль за правильностью использования телефона включается в список обязанностей старшего по должности. Еще один, а по зрелому размышлению единственный фактор, оправдывающий подобное размещение телефона, — это преобладание телефонных разговоров старшего по должности по сравнению со всеми остальными сотрудниками.

Если же учесть, что в течение дня многократно возникают ситуации, когда старшему приходится трудиться под аккомпанемент разных голосов, то этот вариант должен был бы встречаться весьма редко. Между тем подобное размещение телефона в общей комнате на практике оказывается преобладающим либо по прямому требованию руководства, желающего непосредственно связываться именно со старшим из подчиненных, либо же из соображений престижа, в жертву которому старший по должности добровольно приносит собственную работоспособность (зато он не рядовой сотрудник, а "отелефоненный"!). Дожил, оказывается, до наших дней Победоносиков из "Бани" Маяковского, который для выяснения цен-

Девушка звонит по телефону своей подруге:

– Представляешь, я сегодня купила новую шляпу. Такую элегантную, что четверо мужчин уже полчаса не перестают ею восхищаться, пока я с тобой разговариваю по телефону-автомату.

ности человека задавал единственный вопрос в лоб: "У вас есть телефон?". Полуутвердительная констатация: "Ах, у вас нет телефона?!" – означала, что других вопросов к этому человеку у Победоносикова уже не будет – не тот, видите ли, должностной ранг.

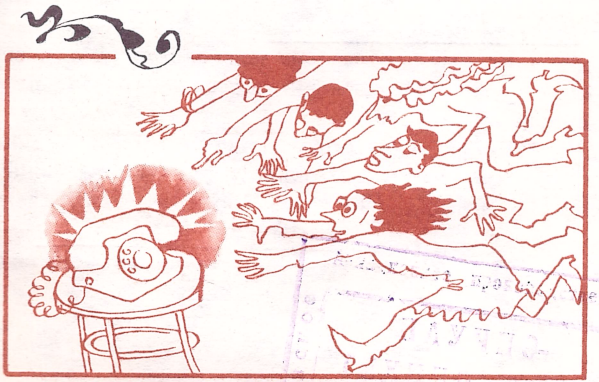
Обратный вариант: телефон на столе у самого младшего по должности. И этот младший, обслуживая телефон, снимая трубку и подзывая нужных сотрудников, безусловно, расходует на это значительную долю своего времени и имеет весьма небольшие возможности для выполнения других работ. Наверно, такой порядок более оправдан, чем первый, и разумен в тех случаях, когда диапазон должностей сотрудников, находящихся в комнате, достаточно велик – скажем, от ведущего инженера до техников или лаборантов.

Тогда, конечно, оправдано решение пожертвовать частью рабочего времени одного из лаборантов ради улучшения условий работы прочих сотрудников. Если же сотрудники, работающие в одной комнате, имеют небольшое различие в должностях, тогда установка телефона на столе одного из них будет в какой-то степени несправедливостью по отношению к нему. Ведь каждый имеет четко ограниченный круг обязанностей, которые никто другой за него не выполнит.

Рано или поздно этот человек поднимет бунт и откажется снимать трубку. С этого момента телефон становится бесхозным. Иногда его даже переносят на

"ничейные" подставку или столик. Это третий вариант размещения телефона. Теперь к телефону — несчастному изгнаннику — подходят неупорядоченно. Иной раз встают сразу двое-трое, особенно перед праздниками, когда каждый ждет личных звонков и предпочитает снять трубку сам. Иной же раз (гораздо чаще) не встает никто, хотя все прекращают работу и выжидательно поглядывают друг на друга. Телефон звонит, а в комнате перепалка — быстро выясняется, кто и так сегодня подходил уже несколько раз, а кто отлынивает от исполнения своего гражданского долга; с другой стороны, кому-то чаще звонят, а кому-то — очень редко. Телефон звонит, а соревнование по упорству духа и твердости характера только разгорается. Автор наблюдал факты, когда телефон замолкал, так и не дождавшись ответа.

Здесь более справедлив четвертый вариант—поочередная установка аппарата на каждый стол. Каждый сотрудник в порядке дежурства обслуживает телефон, снимая трубку и отвечая на все звонки. Поочередная установка делает справедливым распределение бремени общения с телефоном и снимает нервозность об-



2 Зак. 1405

088352

становки в комнате при каждом звонке. Сотрудники, не являющиеся сегодня дежурными, меньше отвлекаются и продолжают заниматься своими делами, твердо зная, что есть кому снять трубку.

Этот вариант удобен, когда телефонные розетки подведены к каждому столу. При перестановке аппарата на очередной стол его шнур попросту отключают от одной розетки и подключают к другой. Хуже, когда телефон снабжен длинным шнуром и перестановка со стола на стол осуществляется в пределах длины шнура. Последний обладает свойством вечно путаться под ногами у сотрудников и изображать из себя лассо. Кому не приходилось слышать грохот падения аппарата на пол и видеть расколотые трубки?

Дежурный, выходя из комнаты, конечно, обязан предупреждать кого-либо из сотрудников о своем отсутствии и просить подменить его у телефона на это время, а еще лучше — переставить телефон на стол этого сотрудника. Конечно, крайне некрасивы такие, якобы случайные, совпадения, когда дежурный на полдня исчезает, чтобы избежать обременительной обязанности быть у телефона и поработать без помех. Бывает, что на день дежурства сотрудник, склонный к мелким служебным хитростям, специально собирает все ординарные текущие дела, связанные с посещением других подразделений, и весь день путешествует по зданиям и коридорам предприятия. Какое уж тут дежурство! Или, наоборот, придя с утра и усевшись на рабочее место, вытаскивает пухлую телефонную книжку и весь день непрерывно названивает, следуя принципу: "Уж раз сижу у пирога, то сам его и съем".

В этот день нещадная эксплуатация телефона не дает никому возможности дозвониться и производительность труда сотрудников при подобном дежурстве снижается из-за вышедшего из строя на весь день те-

лефонного аппарата и дополнительных шумовых помех от непрерывных разговоров дежурного.

КОГДА СНИМАТЬ ТРУБКУ?

Мешкать не нужно. Снимать трубку лучше всего после первого звонка. Такой совет вовсе не означает, что нужно спешить изо всех сил и стремительно бросаться к аппарату через стол так, что с него летят на пол рабочие бумаги и письменные принадлежности. Встречаются люди, которые никак не привыкнут к телефону как будничному средству общения. Услышав звонок, они вздрагивают, переставая на какие-то мгновения владеть собой.

Если вы сидите в комнате один, у вас достаточно времени, чтобы дописать предложение или дочитать абзац в деловом письме. Вполне допустимо снять трубку после второго или третьего звонка. Если у вас посетитель, вам хватит времени закончить фразу и, сказав собеседнику "Извините", снять трубку.

Иной раз деловой человек не снимает трубку после первых двух-трех звонков, рассчитывая на то, что попытка вызова по не слишком важному и срочному делу будет непродолжительной. Если кому-то обязательно надо дозвониться, телефон будет звонить долго и деловой человек, сняв трубку после четвертого-пятого звонка, не промахнется и не будет втянут в никчемный разговор по пустяковому поводу. Такой расчет ошибочен в своей основе. Практика показывает, что время ожидания ответа в большой степени определяется характером человека, его стеснительностью или, напротив, беззастенчивостью, его упорством или, напротив, нерешительностью. Так, иногда настойчивые и длительные вызовы связаны с пустя-

– "Скорая помощь"?
– Да.
– Скажите, человек, который в шесть часов утра начинает трубить в трубу и будит всех, нормален? Не могли бы вы прислать санитаров?
– Адрес.
– Кайзерштрассе, двадцать. Казарма.

ковыми вопросами, в то время как серьезным делам сопутствует робкий и короткий телефонный звонок.

Кстати говоря, психологи утверждают, что длительность телефонного вызова одним и тем же лицом зависит от темы разговора весьма своеобразно. Вначале с ростом важности и срочности информации длительность вызова возрастает. Но при достижении очень высоких значений этих параметров (срочности и важности), когда добивающийся разговора с вами абонент нервничает, он может повесить трубку после первых трех, а в лучшем случае четырех звонков, с тем чтобы спешно искать вас по каким-то другим телефонам. Итак, во всех случаях, когда вас вызывают, рекомендуется снимать трубку, не выжидая, в течение промежутка времени от окончания первого до начала четвертого звонка.

Но – повторим еще раз – все сказанное справедливо для работника, сидящего в отдельном кабинете. Если же вы сидите в общей комнате и сегодня дежурите, ваш долг – снять трубку сразу же после первого звонка, потому что, услышав первый звонок и полагаясь на вас, сотрудники еще продолжают заниматься своими делами, не отвлекаются и не сбиваются с рабочего ритма. Когда же последует второй звонок, со-

трудники дружно прекращают работу и поворачивают головы в сторону вашего стола, чтобы выяснить, на месте ли вы, и если да, то почему не снимаете трубку. Описанное явление наступает именно при втором звонке, потому что при средней длительности вызова в три-четыре звонка остается мало времени для того, чтобы подойти к телефону кому-либо из них и ответить прежде, чем звонящий повесит трубку. Поэтому потрудитесь, пожалуйста, во время своего дежурства реагировать на телефонный вызов порасторопнее и снимать трубку, как правило, до начала второго звонка.

Связисты не рекомендуют снимать трубку во время звонка по чисто техническим причинам. В некоторых электроцепях возрастает ток, что может привести к повреждению: звонок в телефонном аппарате работает при подаче с АТС индукторного (переменного) тока напряжением до 110 В; снятие трубки в момент подачи индукторного тока приводит к спеканию угольного порошка в телефоне и дребезжанию реле в приборе АТС. К тому же, если снять трубку сразу, во время первого звонка, снижается надежность соеди-

Передача информации на дальние расстояния известна давно. С незапамятных времен для этих целей использовали гонцов. У персидского царя Кира в VI веке до н.э. было около 30 000 человек, составляющих "королевские уши". Эти люди с чутким слухом и зычным голосом размещались поодаль друг от друга на холмах или вышках и криком передавали сведения с немалой для тех времен скоростью: в течение дня – на расстояние 30-суточного перехода. У Юлия Цезаря есть упоминание о подобной дальней связи у галлов со скоростью передачи 100 км/ч (для коротких сообщений)

нения — абонент может оказаться неподключенным к вам, услышит короткие гудки или шорох и щелчки в мембране. Ему потребуется набирать ваш номер вторично.

КАК СНИМАТЬ ТРУБКУ?

Конечно, снять трубку — действие достаточно простое. Но, может быть, именно поэтому мы нередко делаем это крайне небрежно, даже; я бы сказал, неряшливо. Человек, не глядя, тянет руку к телефону, не отрывая глаз от работы, наощупь натыкается на трубку и не столько поднимает ее, сколько стаскивает с рычагов. Снимаемая подобным образом трубка зачастую снова касается контактных рычажков, утапливая их, и соединение, естественно, обрывается. Представьте себе огорчение того, кто позвонил.

Это особенно досадно, когда звонят из телефона-автомата. При снятии трубки автомат "съел" монету, а связи нет и сыпятся проклятия в адрес телефона-автомата и сыпятся удары на его железный череп. И по закону падающего бутерброда нет больше ни одной "двушки", той самой пресловутой двушки, за которой вблизи телефонов-автоматов иной раз ведется подлинная охота . . . Да, вы можете сильно насолить тому, кто вам звонит, даже не задумываясь об этом. Недаром в инструкциях по обращению с телефоном предпочитают писать не "снять трубку", а "поднять трубку". Плотный охват трубки пальцами и последующее движение руки вверх избавят вас от подобных нежелательных последствий.

Класть трубку следует также аккуратно. Конечно, бывает у человека плохое настроение, бывает, что он раздражен, раздосадован. Этика требует не срывать свое раздражение и досаду на окружающих вещах и

предметах: не бить посуду, не кидать смаху трубку на телефонный аппарат, не совершать других подобных поступков, которые обоснованно считаются в нашем обществе предосудительными.

ИСКУССТВО ГОВОРИТЬ ВПОЛГОЛОСА

"Этьен Но относился к той категории людей, которые, разговаривая по телефону, орут во весь голос, боясь, что их не услышат". Жорж Сименон констатировал наличие такой категории людей в одном из своих романов. Марк Твен доходил до более широких обобщений: "Женщину невозможно убедить, что по телефону можно говорить и тихо". Заметьте, читатель, как меняется иной человек, когда он переходит от обычного разговора к телефонному. Далеко не все сохраняют тот же уровень громкости, то же спокойствие, ту же непринужденность. Как часто бывает, что человек, только что сдержанно и сравнительно тихо беседовавший в комнате с сослуживцами, схватив телефонную трубку, начинает бешено кричать в нее, оглушая окружающих и приводя их в состояние оцепенения на все время разговора. Сослуживцы терпеливо сидят и ждут. Деликатность не позволяет им вмешаться и выразить свое возмущение. Все дела в комнате брошены. Итак, следует учиться искусству говорить по телефону вполголоса.

Помимо людей, кричащих в трубку всегда, есть немало людей, которые повышают голос всякий раз, когда сами плохо слышат собеседника. Это феномен, который не поддается логике. Мнение о том, что если я плохо слышу собеседника, то и он плохо слышит меня и, стало быть, надо говорить громче, опровергается ежедневно множеством примеров. Так иногда,

Мама – сыну:

– Ты стал очень плохо вести себя в школе. Меня почти каждый день беспокоят телефонными звонками с жалобами на тебя.

– Мама, давай отрежем телефон, чтобы тебя не беспокоили!

когда вам звонят с телефона-автомата, вы совсем не слышите вызывающего абонента, тогда как последний слышит вас совершенно отчетливо. Поэтому в случае плохой слышимости надо не повышать голос самому, а попросить того, кто вам звонит, говорить громче и спросить при этом, как он слышит вас. Если окажется, что он слышит вас хорошо, не утруждайте понапрасну свои голосовые связки. Кстати, громкая речь по телефону часто менее разборчива, поскольку параметры микрофона и телефона выбраны с расчетом на оптимальный уровень громкости. Вот и получается, что человек кричит много, а узнает и сообщает информации мало – все время приходится переспрашивать и повторять. Без сомнения, вы и сами не раз наблюдали такую картину на междугородных переговорных пунктах.

ПЕРВОЕ СЛОВО

Самые распространенные варианты первого слова, произносимого в снятую телефонную трубку, – это "Да", "Алло", "Слушаю". Будучи совершенно одинаковыми по информативности, они различаются по длительности на какие-то доли секунды. Все они безличны, никак не характеризуют того, кто снимает

трубку (кроме того, что он, по-видимому, нормальный человек), и в этом отношении равноценны.

Мы бы не рекомендовали отвечать в трубку "Да" так же, как не рекомендовали бы человеку, привыкшему к этому ответу, перестраиваться на другой. Почему? Слово "Да", произносимое в трубку до того как вы хоть что-то услышали, не совсем логично, не совсем к месту. "Да" — это подтверждение, согласие. Но что вы подтверждаете, с чем вы соглашаетесь?

Слово "Алло" изобретено словно специально для телефона. Оно универсально, оно интернационально. Ведь любой иностранец, приехавший в СССР, услышав по телефону родное "Алло", чувствует себя чуточку как дома. А "Да" требует перевода – ведь иностранец может и не знать русского языка. Кроме того, если немного вдуматься, слово "Да" как-то избыточно подчеркивает, я бы сказал, выпячивает деловитость. А всякое выпячивание, всякое нарушение чувства меры воспринимается не очень благоприятно. И это "Да" часто кажется сухим, более сухим, чем тот тон, которым оно произнесено. Иногда в нем слышится даже раздражение. В этом отношении, стало быть, оно не способствует, а даже несколько затрудняет налаживание психологического контакта — этой неизбежной первой фазы любого человеческого общения. Что касается экономии времени, то она, право же, крохоборческая. На "Алло" расходуется полсекунды, на "Да" — четверть. Кстати, и эта экономия времени чаще оказывается фикцией. Четверть секунды — это слишком мало для того, чтобы уверенно выделить отзыв из помех в телефонной линии — тех тресков, щелчков и шорохов, которые мы столь нередко слышим. Именно поэтому, чтобы не заставлять не расслышавшего ваше короткое "Да" человека кричать повторно "Алло, алло!" и дуть в трубку, мно-

гие более опытные "разговорщики" произносят "Да" как двухсложное слово "Да-а". Давайте придерживаться универсального, интернационального, изобретенного вместе с телефоном словечка "Алло".

Впрочем, я знаю и такой случай, когда двое служащих учреждения, сидевших в разных комнатах, но имевших один и тот же номер телефона (параллельные аппараты) специально отвечали – один "Алло", другой "Да", чтобы с первого же слова обеспечить позвонившего минимальной информацией – кто именно снял трубку. Неплохая схема начальной фазы разговора, но годится лишь для круга лиц, звонящих регулярно и потому знакомых с нею.

Сказать в трубку "Слушаю" – значит сказать все правильно. Человек объясняет то, что именно он делает – слушает. Сказать "Слушаю" более логично, чем "Да". Практически оказывается, что "Слушаю" – русский вариант слова "Алло", пожалуй, они эквивалентны. Выбирайте, читатель, что вам больше нравится. Пусть я субъективен, но мне больше по душе "Алло".

Но вот произнести в микрофон "Я вас слушаю", да еще неспешно, со значением, – уже по-моему некая маленькая церемония, в ней ощущаются неторопливость и избыток самоуважения, присущие чаще не очень деятельным на работе людям. Во фразе "Я вас слушаю", как правило, чуть ощутимо, но все же прослушивается ударение на "Я вас" (не кто-нибудь), хотя, кто именно этот "Я", позвонившему может быть не известно. Поэтому-то "Я вас слушаю" чуточку гиперболично, чуточку карикатурно, чуточку пародийно.

Специалисты утверждают, что по тембру голоса, тональности и, конечно же, смысловому построению фраз можно установить черты характера. В фантасти-

ческом рассказе Ж. Клейна "Развилка во времени" (в сб.. Песни веков. – М.: Мир, 1970) автор описывает ". . . всевозможные голоса, какие слышишь по телефону, не имея ни малейшего представления о том, как выглядит собеседник, голоса жирные, голоса надменные или сухие, голоса насмешливые, веселые, язвительные, голоса металлические, хриплые, суровые, натянутые, изысканные, голоса манерные и простецкие, пропитые, мрачные и медоточивые, чуть ли не благоуханные, оскорбленные, обиженные, гневные, заносчивые, горькие и сардонические". Отзыв "Я вас слушаю" характерен для человека солидного, тщеславного, иногда ограниченного.

Здесь следует предостеречь читателя, который мыслит черно-белыми категориями и любит так называемую ясность, под которой понимается однозначная сортировка людей по любому признаку и к тому же раз и навсегда. Очень может быть, что некий милый, душевный, рассеянный человек усвоил привычку говорить в телефонную трубку "Я вас слушаю" только потому, что кто-то, сидящий в той же комнате, произносит эту сакраментальную фразу. Наш простодушный человек даже не задумывается над тем, что он говорит. Спешить обвинять его в ограничен-

В Лондоне есть клуб под названием "XIVвек". Члены клуба поклялись ни при каких обстоятельствах не применять технических новинок, изобретенных после XIVвека. Из клуба исключены два первых нарушителя обета. Их застигли за телефонным разговором, а они не смогли доказать, что телефон использовался ранее XIVвека. Не помогло даже свидетельство Марка Твена, который в своей книге "Янки при дворе короля Артура" подробно описал особенности телефонной сети, обслуживавшей рыцарей Круглого Стола.

ности и тщеславии — какую ограниченность проявили бы мы с вами, читатель!

Бывает и такой отзыв: "У телефона". Можно так ответить, потому что справедливо. Так же верно, как и "Слушаю". Но этот вариант напоминает бессмертную реплику "На проводе" товарища Бывалова из кинофильма "Волга—Волга". Наверное, "У телефона", как и "Слушаю", не стоит рекомендовать, хотя отзывы логически безупречны. Они уж слишком тривиальны, само собою разумеются. Раз трубка снята, значит, и так ясно, что вы у телефона, а не на водных лыжах и что вы слушаете, а не полощете горло. Поэтому все же имеет смысл говорить именно "Алло" — слово нейтральное, интернациональное и четкое.

Если же начало разговора необходимо немного отложить, то, сказав "Алло", следует продолжить: "Простите, будьте любезны подождать одну-две минуты". Закончив свои неотложные дела, вы вторично начинаете разговор и здесь уже вполне уместно сказать "Слушаю" или "Слушаю вас". Уместно потому, что до этого вы не слушали. Теперь вы освободились и готовы к телефонному разговору. Кстати, если завершение неотложных дел вами затягивается, лучше, если вы будете доделывать их не молча, а бросая время от времени в трубку: "Еще немножко терпения".

А как отвечают на телефонный вызов в других странах? Поскольку "Алло" есть трансформированное англосаксонское восклицание "Хал бео ту" ("Будь здоров"), то, естественно, англичане и американцы используют именно "Алло" ("Хелло"). Заодно с ними действуют и французы. В Англии, правда, встречается и такой ответ "Это вы?' Немцы обычно говорят: "Здесь Мюллер". Испанцы же спрашивают "Кто это?" или произносят "У телефона" (интересно, кто начал раньше так говорить — мы или испанцы?).

Итальянцы восклицают: "Готов!" – естественно, готов к разговору. Японцы подбадривают инициатора разговора: "Говорите!". У нас, похоже, ответы наиболее разнообразны.

Бывает и так: вместо первого слова отзыва человек молчит. Безусловно, неэтичный вариант. Это не гордость, это заносчивость или следствие низкой культуры. Иногда ложно понимаемое самолюбие: "Почему это я первый должен говорить? Не он мне нужен, а я ему, раз звонит". Но, во-первых, иной раз не менее заинтересованной стороной оказывается и тот, кому звонят. Во-вторых, тот, кто звонит, уже проявил инициативу, он набрал ваш номер, следующий ход – ваш, иначе игра становится нечестной. Плохо здесь и то, что оба напрасно теряют время, что позвонивший вам человек начинает нервничать и сомневаться в слышимости.

Иногда, сняв трубку, ее кладут на стол, не сказав в нее ни слова, и продолжают заниматься текущими делами. Абонент на том конце провода слышит обрывки разговора, какие-то шумы и реплики, он пребывает в недоумении – надолго ли это и что будет дальше?

Обратный пример, т.е. пример правильного поведения автор обнаружил, заказывая такси в 16-м таксомоторном парке Москвы. Женщина-диспетчер, сняв трубку и одновременно продолжая разговор с шофером, никогда не забывает сказать вам вежливо: "Подождите, пожалуйста" и, завершив выпуск очередной машины на линию, приступает к приему заказа по телефону. Казалось бы, пустяк, естественное и будничное поведение. Тогда почему же встречаем мы до сих пор молчание при снятой трубке или другие варианты неэтичного поведения?

Отзывы "Да", "Алло", "Слушаю" мы назвали нейтральными, поскольку они не несут информации о

Браун набирает номер телефона.

– Привет, дорогая, это Джек. Ты не будешь возражать, если к нам придут обедать дюжина веселых парней?

– Конечно, нет, Джек!

– Алло, ты слышала, что я сказал?

– Да, дорогой, ты спросил, можно ли привести с собой дюжину веселых парней пообедать. Конечно, можешь, дорогой.

–Прошу прощения, мадам, я неправильно набрал номер.

том, кто именно снял трубку и в какой организации или подразделении. Иной разговор продолжается достаточно долго с нарастающим недоумением с обеих сторон, пока, наконец, не обнаруживается, что позвонивший попал не туда, куда хотел. Сколько недоразумений бывает из-за совпадений: просят к телефону Наташу, и в комнате как раз сидит Наташа, только другая.

Поэтому специалисты по научной организации труда рекомендуют отказаться от нейтральных отзывов, заменив их информативными: "Петрунькин", "Отдел 17", "Поликлиника". Нет спора, что по городскому телефону лучше называть свое учреждение, а по местному (внутреннему) – естественно, подразделение. Однако не существует единого мнения о том, целесообразно ли вместо и того и другого произносить свою фамилию. В некоторых организациях принят отзыв по фамилии (или по должности), в других – по наименованию организации. Иногда рациональным оказывается соединение в отзыве и организации (должности) и фамилии – "Автобаза, Семечкин", "Диспетчер Власенко". Даже если информативный отзыв заметно длиннее, чем "Алло", это с лихвой окупается устранением ошибок и путаницы, т.е. в ко-

нечном счете экономит время. Кроме того, совмещение отзыва с представлением задает деловой тон всему разговору. Поэтому просто досадно то противодействие, которое иногда ощущаешь, особенно у молодежи, при попытке внедрить "фамильный" отзыв. Люди почему-то считают, что такой отзыв их чуть ли не унижает.

ПРЕДПОЧТЕНИЕ – ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ЧЕЛОВЕКУ?

В нашей жизни телефон давно стал будничным средством общения, утратил ореол таинственности и элемент новизны, хотя психологически мы почему-то до сих пор отдаем предпочтение телефонному аппарату перед живым собеседником.

Не вполне объяснимо и не вполне логично, почему тот, кто позвонил по телефону откуда-то, вправе перебить вашу беседу на какое-то время, если только содержание телефонного разговора не касается самых неотложных дел или не является предельно кратким – из двух-трех фраз. Ведь он-то, ваш телефонный собеседник, обратился к вам позднее, чем тот, кто уже сидел у вашего стола и с кем вы уже вели разговор. Пришедший вынужден сидеть и ждать, слушая ваши реплики в телефонном диалоге, а затем, когда трубка положена, восстанавливать оборванные нити психологического контакта, продолжать разговор с середины или с напоминания, о чем шла речь до этого. В общем, как кому, а ему телефон явно помешал.

Иногда у человека, поговорившего по телефону, изменяется настроение, разговор с собеседником может продолжаться уже в другом тоне и иметь совсем иное завершение (хорошо, если благополучное). Вот почему, если вы чувствуете, что разговор с сидящим

у вас человеком заканчивается, нужно попросить телефонного собеседника немного подождать, не вешая трубку. Если вы чувствуете, что разговор продлится еще минут 10—15 и он достаточно серьезен, не возбраняется попросить того еще раз позвонить через четверть часа, когда вы освободитесь.

Этого не следует делать в единственном случае — когда ваш телефон перегружен, дозвониться до вас нелегко и вы обрекаете звонящего, еще не остывшего от радости, что он пробился к вам, снова раз за разом набирать опостылевшие цифры вашего номера лишь для того, чтобы опять услышать гудки "Занято". Тогда лучше сразу же поговорить по телефону, пусть покороче, и условиться позже обсудить необходимые подробности. Ведь положение адресанта тоже своеобразное — звоня вам, он, как правило, не знает, мешает ли он этим кому-либо.

Но если вы ведете служебный прием и к вам один за другим идут люди, то любой телефонный звонок будет некстати. В подобной ситуации проще и деликатнее записать номер телефона позвонившего вам человека и пообещать позвонить ему после очередного посетителя. И главное — не забыть потом выполнить свое обещание. Этот вариант распространен меньше, чем следовало бы ожидать. Нам мешает ложно понятая боязнь уронить свой авторитет, ложно понятое чувство собственного достоинства.

СПЕЦИФИКА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ

Когда позвонивший человек представился и вы поняли, с кем имеете дело (в прямом и переносном смысле слова), а он, в свою очередь, узнал, с кем разговаривает, начинается основная смысловая часть бе-

седы. Требования к телефонному разговору такие же, как и к любому другому: вежливость, доброжелательность, внимание к собеседнику. Если звонит человек, который вызвал ваше неудовольствие или которому вы вынуждены сделать замечание, то форма критики, степень резкости выражений, оборотов речи должны соответствовать этическим нормам нашего общества.

Если вам сказали "Спасибо", не следует кокетничать скромностью, произнося в ответ что-либо вроде "Не стоит благодарности" или "Я только выполняю свои обязанности". Проще и разумнее ответить "Пожалуйста".

Телефонному разговору присуща одна особенность. Если один из собеседников долго говорит по телефону, а другой просто молчит, у говорящего назревает внутреннее беспокойство: а слышат ли его? Поэтому, если в ответ не несутся нейтральные фразы вроде "Да, да", "Ну, конечно", "Еще бы", "Да, это понятно", "Само собой", то по истечении некоторого времени монолог прерывает сам говорящий, беспокойно спрашивая: "Алло, вы слушаете?". Не надо доводить дело до этого. Подтверждайте ваше участие в беседе какими-то краткими нейтральными репликами, которые дадут вашему собеседнику понять, что вы – весь внимание, что вы продолжаете его слушать, что вы

Житель Керри (городок в Ирландии, жители которого стали традиционными объектами шуток и анекдотов) позвонил в авиакомпанию и спросил, сколько времени летит самолет из Дублина до Лондона.

– Одну минуту, – сказала девушка из стола справок.

– Спасибо, – ответил житель Керри и положил трубку.

хорошо слышите, что вы понимаете его точку зрения — не обязательно разделяете ее, не обязательно сочувствуете ей, но понимаете.

Приучите себя в любом телефонном разговоре, даже затяжном, говорить прямо в трубку. Иначе резко ухудшаются и слышимость, и разборчивость вашей речи для собеседника, идут переспросы, и разговор еще больше затягивается. Говорить в трубку — это тоже элемент уважения к человеку, с которым вы общаетесь. Темп речи следует соблюдать нормальный. Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому и убыстрение произношения слов, и их нарочитое растягивание затрудняют восприятие. Особенно отчетливо старайтесь произносить числа и имена собственные.

При случайном разъединении в ходе телефонного разговора всегда соблюдайте правило: перезванивает, вторично набирая номер, тот, кто звонил, а тот, кому звонили, терпеливо ждет. Если же кто-то вторгся в этот промежуток времени своим звонком, можно попросить его перезвонить позже.

Бывает, что предмет разговора затрагивает вещи и явления, составляющие предмет государственной или военной тайны. В этих случаях следует вежливо, но твердо сказать, что по таким делам вести переговоры по телефону не следует. Необходимо либо приехать лично, либо прислать письменный запрос или информацию по соответствующим каналам. Бывает также, что предмет разговора, не составляя государственной или военной тайны, затрагивает какую-то личность или какие-то скользкие моменты, сложные переплетения взаимоотношений, ходатайство о ком-либо со ссылкой на документы и т.п. Здесь вы также вправе сказать, что эти дела не решаются по телефону, и пригласить собеседника приехать лично, захватив все нужные материалы.

Особенно огорчительны факты, когда речь идет о ком-то из сотрудников, сидящих здесь же в комнате, и вы вынуждены давать окольные ответы с намеками. Эти намеки чаще всего не достигают цели — они наивны и неумелы. Редко кто владеет искусством "скрытого" разговора — с подменой объекта, времени (будущее время заменяется прошлым и наоборот) и даже оценок (скажем, чем лучше — тем хуже; деятельный означает бездельник и т. п.). Обычно же сам "объект" и окружающие легко разгадывают направленность телефонного разговора. Все мы — дилетанты в маскировке.

То же относится к попыткам замаскировать личный характер разговора по служебному телефону. Обычно они смешны и нелепы, особенно если люди вынуждены договариваться о свидании, а значит, о месте и о времени. Сам факт сведения разговора к одним кратким репликам типа "да", "нет", "не смогу", "попозже" дает достаточно информации вашим коллегам.

Любопытно, как растет приспособленность человечества к им же придуманным техническим средствам. На заре телефонизации Марк Твен писал: ". . . Самая странная вещь на свете — разговор, при котором слышно только одного собеседника. Вы слышите вопросы, но не слышите ответов. Слышите приглашения, и в ответ не слышите ни слова благодарности. Мертвая тишина вдруг прерывается неожиданными, ничем не оправданными восклицаниями то радостного изумления, то печали, то ужаса. И вы никак не можете взять в толк, о чем разговор, ибо не слышите ни слова из того, что говорится на другом конце провода". Теперь сослуживцы "читают" разговор, слыша одного из собеседников, с высокой долей понимания смысла разговора (хотя и не без

исключений). Тут совет один: или маскируйтесь умело, или вообще не маскируйтесь, иначе коллеги подумают, что вы им не доверяете, да к тому же принимаете их за круглых идиотов, и затаят обиду.

Лучше постараться избежать такого положения. Попросите позвонить попозже, в то время, когда вы предположительно останетесь в комнате один, или скажите, что вы сами позднее в такое-то время свяжетесь по этому вопросу, и в назначенное время ищите пустой кабинет или бегите на угол к телефону-автомату. Это более этично, чем разговор с недомолвками в кругу сослуживцев.

Телефонные разговоры могут приводить к прямым нарушениям служебных положений. Например, сберегательные кассы обязаны сохранять тайну вкладов. Однако подчас при телефонном звонке в сберкассу на вопрос: "Поступил ли на счет № 0000 денежный перевод?", работники сберкассы дают ответы, позволяющие представить себе финансовое состояние держателя сберкнижки. При этом у сотрудников нет никакой убежденности в том, что разговор ведет именно владелец счета, а не кто-нибудь иной, интересующийся суммой на его сберкнижке. Максимум информации, которую получает в этом случае сберкасса, что позвонивший по телефону относится к тому же полу, что и владелец сберкнижки, и знает номер его счета. Согласитесь, маловато.

Нельзя не сказать и о том, что гораздо чаще наблюдаются злоупотребления обратного характера. На совершенно невинные вопросы вдруг отвечают: "По телефону справок не даем", вынуждая человека терять полдня на поездку.

Старший инженер одной из ремонтных служб Московского телевизионного технического центра

в процессе учебы написал реферат на тему "Культура телефонного общения специалистов ТТЦ". В нем приведены небезынтересные записи четырех служебных разговоров на одну и ту же тему, в которых рельефно просматривается влияние темперамента абонента, отвечающего по телефону, на ход и результат разговора. Ситуация: у инженера аппаратной – молодой женщины (А) – возникла неясность по поводу настройки оборудования. Через час передача выходит в эфир. Инженер А обращается за консультацией по телефону в группу настройки видеооборудования в аппаратных. В группе работают мужчины.

1. На звонок отвечает холерик (Х)

Х (с некоторой игривостью). Алё!
А. Вова, это Таня Иванова из АСБ.
Х. Здравствуй, Татьяна!
А. Вов, у нас здесь . . . (Описывает, но недолго.)
Х (на его лице отражаются эмоции от улыбки до легкого раздражения, ему уже все ясно). Тань, да у вас небось выключено. . . (На лице победа.)
А. Да нет, включено.
Х (победы не вышло, мотнул головой, лицо сделалось серьезным). Да ты посмотри. . . (Указывает место, на лице – триумф.)

Старушке впервые поставили телефон. Вскоре она позвонила на телефонную станцию.

– Будьте любезны, помогите мне, – сказала она, – у моего телефона слишком длинный провод. Потяните его немного на себя.

А. Нет, это не там, я. . . (Начинает объяснять с самого начала.)

Х (схватил ручку, бросил, повернул книжку на столе. Слушать уже нет мочи!). Ну что ты мне говоришь! Мы у вас были на той неделе, проверяли, сделали! (Показывает мимикой и жестами коллегам, чтобы ему приготовили осциллограф – сейчас побежит в аппаратную.)

А говорит уже не о технике, немножечко "завелась".

Х и А говорят вместе.

Х. Я сейчас! К вам! Сейчас приду!! (Через две минуты он прибежит, все увидит, все сделает отлично, выговорится, даст жизни всем, кто подвернется, – руководитель группы, начальник отдела – неважно; расстанутся лучшими друзьями.)

2. Отвечает сангвиник (С)

С (энергично). Отдел ремонта.

А. Петрова, пожалуйста.

С. Петров в АЦ. Что случилось, Татьяна?

А излагает.

С (молчит, иногда энергично вклинивается). Да! Понимаю! А что на осциллографе? (Пауза.) А если так включить? (Идут уточнения.) Проверь. . . (Он уже руководит разговором: выслушал, уточнил.) Включила? В порядке?

А. Спасибо!

С. Пожалуйста!

3. Отвечает меланхолик (М)

М (выражение лица нейтральное). Алё.

А. Петя, здравствуй, у нас здесь (идет перечисление).

М (вздыхает, выражение лица принимает скорбный оттенок). Мы же у вас. . . на той неделе, . . . и хорошо все было. . . вот и Леша тут стоит.

А просит и убеждает.

М кивает, вздыхает, соглашается.

А убеждает.

М (иногда пытается вставить слово. Не получается. Обычно его речь очень правильна, гармонична. Коротких предложений не бывает. Длинное сюда не втиснешь. Да и не придумаешь: она все что-то там говорит; он вздыхает, морщится, смотрит по сторонам). Ладно, мы сейчас придем к вам. (Все сделает блестяще, но разговор ему в тягость).

4. Отвечает флегматик (Ф)

Ф (очень тихо). Алё.

А. Петрова можно?

Ф (пауза, поворот головы). Петрова спрашивают. (Пауза.) Петров вышел.

А. Это Иванова из АСБ. У нас здесь. . . (Излагает.)

Ф молчит, дышит.

А говорит.

Ф дышит.

А говорит.

Ф. Я передам Петрову.

А говорит.

Ф. Я передам ему.

А говорит.

Ф. Скажу.

А кладет трубку.

Через несколько минут флегматик рассказывает все Петрову. Медленно рассказывает, обстоятельно. Упускает только одну деталь: через час — выход в эфир.

Как видим, различия наблюдаются в умении понять абонента, строить разговор, сформулировать для себя цель разговора и достичь ее, в темпе речи, эмоциональной окраске, продолжительности. Поэтому можно посоветовать читателям при подготовке к телефонному разговору не только обдумывать его содержание, но и учитывать характер собеседника,

КАК ПРИГЛАШАТЬ К ТЕЛЕФОНУ КОЛЛЕГ

К телефону просят вашего коллегу, сидящего за одним из соседних столов. Вы отвечаете "Сейчас" или "Одну минуту", после чего подзываете сослуживца. Куда как просто! Но в этой простоте полностью раскрывается степень культуры вашего поведения. Она в нюансах, в мелочах, в оттенках.

Прежде всего старайтесь уловить сразу, кто именно требуется. Ведь с первой же вашей ответной фразы присутствующие в комнате переходят в "предстартовое" состояние и хотя и скрытно, но в большем или меньшем напряжении ждут сообщения, кто же из них требуется. Особенно напряжены те, кто ждет важного звонка, а в наших хлопотливых буднях такие ожидания нередки. Напряжение ожидания вообще противопоказано работе, а пик этого напряжения в момент любого звонка до выяснения адресата действует на работоспособность сотрудника как тормоз на движение автомобиля. Поэтому так пагубны, с точки зрения деловитости общения, переспросы отвечающего: "Кого?. . . Как вы сказали?", если они вызваны не плохой слышимостью, а элементарной несобранностью снявшего трубку.

Но и быстрое выяснение того, кто же именно нужен позвонившему, еще далеко не всё. Ведь уяснили

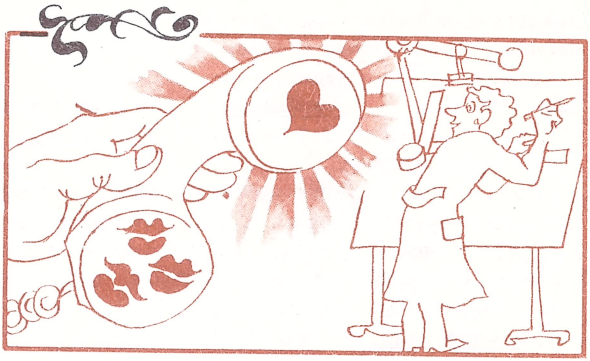
это для себя только вы — тот, кто снял трубку с аппарата. А остальные, сидящие в комнате, все еще пребывают в недоумении, все еще мысленно просят вас: "Ясности! Скорее ясности!". Поэтому в подобной ситуации требуется возможно быстро передать "эстафетную палочку".

Итак, ваше идеальное участие в беседе — это две короткие фразы: "Сейчас. . . Сергей Афанасьевич, вас!". Затем вы аккуратно, без стука (стук отдается треском в телефоне адресанта, чтобы избавить его от этого, можно рядом с аппаратом положить настольную поролоновую подушку) кладете трубку на стол рядом с аппаратом (последите уж и затем, чтобы шнур не закрутился!) и возвращаетесь к собственной работе.

Ну, а какими же нюансами и мелочами пугал читателей автор, угрожая вскрыть их недостаточно высококультурную подноготную? Пока что был лишь один совет — зря не переспрашивать, а постараться понять сразу, кому звонят. Но вот еще советы, точнее, примеры того, что делать не надо.

1. "Галантерейное" обхождение, неуместное для современного делового ритма и эквивалентное болтливости: "Алло!. . . Одну минуту, сейчас я его позову. Вы очень удачно выбрали время для звонка, он как раз на месте. . . (В сторону.) Сергей Афанасьевич, это вас. . . (Снова в трубку). Я пригласил Сергея Афанасьевича, он уже подходит. . . Не стоит благодарности. . . Передаю трубку Сергею Афанасьевичу".

2. "Заигрывание" вслепую, без учета того обстоятельства, что настроение у других людей может быть совсем не такое игривое, как у вас, а если и такое, то не по отношению к вам. "Сергея Афанасьевича? А он вам действительно нужен? Может быть, вам только кажется?. . . А я не могу его заменить? . . .



Везет Сергею Афанасьевичу. . . Ну что же, вынужден передать трубку этому счастливчику. . .".

3. Выяснение, кто именно звонит. Сам факт подобного выяснения, если оно делается не по поручению адресата, в данном случае Сергея Афанасьевича, есть грубое нарушение общежитейских правил поведения. Как бы ни маскировалось оно заботой о коллеге (якобы для того, чтобы можно было сказать: "Сергей Афанасьевич, вас просит к телефону Лебедев из отдела снабжения"), на деле это всегда делается для удовлетворения собственного любопытства.

4. Демонстрация прохладных личных взаимоотношений между вами и Сергеем Афанасьевичем подчеркнутой сухостью тона и пренебрежительным отношением к позвонившему, чаще всего неизвестному вам: "Алло. . . Петрунькин!" (это фамилия Сергея Афанасьевича, которого, кстати, назвали по имени-отчеству). . . и трубка кладется на стол. Бывает и еще хуже: "Алло. . .", далее в полном молчании, оставляя позвонившего в недоумении, трубку кладут на стол

и лишь затем произносят: "Петрунькин. . .". При этом демонстрируется повышенная занятость.

Прямо скажем — это приемчики мелкого пакостника. И, напротив, воспитанный человек никогда не позволит себе переносить личную неприязнь к сослуживцу на третье лицо, которое может оказаться совсем посторонним (и даже если заведомо не оказывается таковым).

5. Приглашение сослуживца к телефону, произнесенное громко, почти криком (чтобы заглушить деловой шум в комнате) прямо в микрофон телефонной трубки. Такое приглашение — прямо в ухо позвонившему человеку — неблагоприятно отражается на нервной системе и органах слуха адресанта, тем более, что в условиях современной цивилизации именно нервы и уши человека оказываются особенно уязвимыми.

Нельзя также оставлять вызывающего абонента в неведении, сколько времени и по какой причине ему надо ждать. Однажды незнакомая женщина очень меня подвела. За мной пришла машина, и я ждал срочного телефонного сообщения о том, по какому

Джонсон поступил на работу в телефонную компанию. Его шеф вручил ему ключ и сказал:

– Будешь ходить по городу и собирать деньги в телефонах-автоматах.

Через месяц Джонсон пришел к шефу и попросил выдать ему новый ключ вместо потерянного.

– Где ты пропадал все это время? – спросил шеф. – Кассир несколько раз ждал тебя с зарплатой.

– Как, я еще и зарплату могу получить? – удивился Джонсон.

адресу мне следовало немедленно выехать. На свою беду я набрал номер работы своей жены, чтобы сказать ей только: "Еду по делу. Вернусь поздно". Подошедшая к телефону женщина, узнав, кто мне нужен, молча положила трубку и исчезла из зоны слышимости. Я ждал минуту, две, три. Несколько раз принимался кричать в трубку. Представьте мое состояние. . . Больше ждать невозможно, нажал на рычаг, но гудка в трубке нет, и, стало быть, мой телефон остался занятым. А мне наверняка уже звонят, дело важное и срочное. Боже, как же я мысленно проклинал ту женщину. Помогло только вмешательство бюро ремонта, куда я позвонил из соседней квартиры.

СПРАВКИ ОБ ОТСУТСТВУЮЩЕМ КОЛЛЕГЕ

Зазвонил телефон. Вы сняли трубку. Опять — в который раз — просят отсутствующего коллегу. Недовольно сморщившись, вы несколько резковато отвечаете: "Его нет!" и тут же кладете трубку. Самой краткостью ответа и тоном вы даете понять, что нельзя же без конца звонить и мешать занятому человеку, надо же, как говорится, и совесть иметь.

Но давайте задумаемся — не сами ли вы своим ответом провоцируете повторные звонки. Услышав, что нужного ему человека на месте нет, и постеснявшись спросить, когда он будет (а то и не успев из-за того, что вы сразу же положили трубку), адресант, которому нужен ваш коллега и которого он опасается упустить (ведь позже тот может уехать куда-то по делам и вообще не вернуться до конца рабочего дня в учреждение), обязательно будет звонить каждые полчаса, а то и чаще. А ведь такой адресант мо-

Человек, впервые приехавший в Париж, снял номер в гостинице, дал жене телеграмму с указанием своего парижского адреса и пошел бродить по городу. Пройдя множество улиц, походив по магазинам, пообедав в ресторане и посмотрев спектакль в театре, приезжий собрался вернуться в гостиницу, но забыл и ее название и адрес. Тогда он отправился к междугороднему телефону и позвонил жене:

– Дорогая! Ты получила мою телеграмму? Прочти мне ее, пожалуйста.

жет быть не один! Вам просто невозможно будет работать. Где же выход? Он в вежливом и более подробном ответе на каждый телефонный звонок, сколь бы они вас не раздражали.

Что значит "Его нет"? То ли он вышел из комнаты покурить и вот-вот вернется, то ли его вызвали с бумагами к руководству минут на пятнадцать – двадцать, то ли он пошел на деловое совещание длительностью в час-полтора, то ли уехал на полдня в другую организацию, то ли сегодня весь день в местной командировке и на работе не будет, то ли командирован на три дня в другой город, то ли болен гриппом (в пределах недели) или лежит со сломанной ногой (в пределах полутора-двух месяцев), то ли в отпуске, очередном или учебном. Позвонивший скорее всего ничего этого не знает. Зато знаете вы. Так поделитесь с ним своими сведениями. Вам же будет спокойнее работать.

Итак, вам лучше ответить на телефонный звонок так: "Его нет. Будет тогда-то". Но и этот ответ не полон. Бывает, что человек звонит только для того, чтобы сообщить какие-то сведения, которые вполне можно передать через третье лицо. Он хотел бы по-

просить вас об этой услуге, но не решается обременять, кстати, не учитывая, что его частые повторные звонки — это тоже неудобство для вас. Так подтолкните его, проявив вежливость и внимание (и содержанием, и тоном).

Оптимальный ответ выглядит примерно так: "Его нет. Будет тогда-то. Может быть, ему что-нибудь передать?". И если вас действительно попросят что-то передать, не поленитесь сразу же написать записку и положить на стол отсутствующего коллеги. Не полагайтесь на свою память, она нас нередко подводит. А ведь истинную цену сведений, даже на первый взгляд пустячных, знает лишь тот, кому они предназначены. И ваша забывчивость обернется неприятностью для коллеги. А когда он узнает, что вы не передали ему то-то и то-то, не сетуйте, если возникнет серьезная обида, а впоследствии и конфликтная ситуация – виноваты вы. "Передайте, что звонила Люба. Я буду ждать его в семь вечера у входа в парк". А если это Любовь? "Передайте, что звонил Семенов. Пусть он мне позвонит в гостиницу по номеру 35-74. Я буду ждать до четырех часов". А если это закадычный друг детства, который в городе проездом? "Передайте, чтобы связался с Игнатовым". А если Игнатов ждет связи по служебному делу, которое одновременно оказывается и срочным, и важным?

Главное правило: не считайте, что вашему коллеге звонят только по пустякам (даже если бывают и такие звонки, и даже если их немало). Относитесь к каждому звонку серьезно, уважайте своих коллег. Но одновременно подумайте о том, что вы для ваших сослуживцев тоже коллега. Не бывает ли у вас пустяковых разговоров по служебному телефону? Не злоупотребляете ли вы вежливостью и деликатностью сослуживцев, легко раздавая служебный телефон кому

попало и вынуждая коллег ввиду вашего частого отсутствия постоянно вести за вас переговоры, писать вам записки? Осмотрительно давайте номер своего служебного телефона, чтобы исключить из списка ваших адресантов назойливых, бесцеремонных и болтливых людей, досаждающих и вам, и сослуживцам.

А теперь попробуем стать людьми еще более деловыми. Вторая фраза "Будет тогда-то" делает лишней первую "Его сейчас нет". Любопытно, что лично автору потребовалось полтора месяца (!), чтобы приучить секретаря в свое отсутствие произносить эти фразы.

Однако предлагаемая схема может быть реализована при одном условии: вы должны знать, куда вышел ваш коллега и когда он вернется. Как же обстоит дело в наших учреждениях с подобной информацией? Если причины и сроки длительных отлучек сотрудников обычно известны коллегам, то вариант кратковременного отсутствия проф. Г.Х. Попов описывает так: "Выходя из комнаты по делам внутри своего здания, обычно мимоходом сообщают соседу: пошел в такой-то отдел, а то и вовсе никому ничего не говорят. Это даже воспринимается как аргумент: раз куда-то ушел и ничего не сказал, значит, где-то здесь и скоро вернется.

Наиболее типичный ответ, который можно услышать на вопрос по телефону о том или ином сотруднике: "Где-то здесь, позвоните попозже". Ясно: тот, кто знает, куда вышел интересующий вас человек, или забыл, что ему было сказано мельком, или сам куда-то вышел. Даже если он записал сообщение соседа, запись надо искать, чтобы ответить на телефонный вопрос. А это редко делает тот, кто отвечает вместо отсутствующего.

Неупорядоченность с информацией об отсутствии — одна из причин значительных затрат времени и нераз-

берихи. Вошло даже в норму, что начальник, уходя, не сообщает, куда он идет. "Не твое, мол, дело знать, где я и что делаю. Твое дело подчиняться". И подчиненный считает недопустимым спросить его об этом, так как сию дерзость могут счесть нарушением субординации. А на звонки отвечает: "Ушел, ничего не сказал, он мне не докладывает". И плохо, что не докладывает! Это элементарное бескультурье, пережиток чиновничества. От человека, дающего такие ответы, так, кажется, и веет духом столоначальника или думного дьяка, а уж никак не учреждения, где все сотрудники выполняют общее дело"[1].

Теперь перейдем к разговору о других справках по поводу отсутствующего коллеги. Если ответить, когда он будет на месте — это ваш служебный долг (звонок по служебному вопросу), и долг вежливости (звонок по личному вопросу), то давать прочие сведения о сослуживце чаще всего не следует. На практике встречаются злоупотребления полученными сведениями. Поэтому даже, казалось бы, на невинные вопросы — женат человек или холост, не собирается ли в отпуск, сколько ему лет, какого числа получка, какой характер у вашего коллеги, в какое время он сегодня заканчивает работу, каким конкретно делом он сегодня занимается и т.п. — лучше отвечать тогда, когда заранее заручитесь разрешением вашего коллеги. Если он, уходя из комнаты, сказал вам: "Мне должны звонить. Объясни, где я", следует выполнить его просьбу. Если же речь идет об ответах на более серьезные служебные вопросы, то коллега, поручая вам вести за себя переговоры или сообщить кому-то необходимые сведения, должен конкретно назвать его фамилию и

---

[1] Г. П о п о в. Техника личной работы. Изд. 3-е, доп. — М.: Московский рабочий, 1971, с. 120–122.

организацию, которую он представляет. Тогда вы можете вести разговор свободно, особенно если построите правильно начало разговора. Не стоит допытываться: "Это не Морозов звонит?", чтобы не обмануться в случае ложного поддакивания, а скажите примерно следующее: "Моего коллеги сегодня не будет, но он оставил ряд поручений. Вас не затруднит назвать свою фамилию, может быть, и вам я должен что-то передать?". Если же позвонивший оказался не тем лицом, но продолжает настойчиво задавать вопросы об отсутствующем, предложите вежливо, но твердо обратиться с этими вопросами к самому адресату, когда он появится на своем рабочем месте (не забыв добавить, какого числа и в какой час это предположительно произойдет). Давая номер своего служебного телефона, не пренебрегайте дополнительными разъяснениями, например, в какое время лучше звонить.

Голоса людей, звонящих сослуживцам постоянно (обычно это близкие люди – муж, жена, родители, дети), рано или поздно начинают узнавать все их коллеги. И это обстоятельство улучшает психологический климат в коллективе. Разве не приятно сказать или услышать: "Добрый день, Вера Николаевна, это Денисенко. Сейчас позову вашего мужа . . . Владимир Кузьмич, вам жена звонит".

Глубокой ночью в квартире профессора зазвонил телефон. Женский голос с возмущением заявил:

– Уймите вашего пса. Его лай не дает мне уснуть.

Профессор поинтересовался, кто с ним говорит. Следующей ночью в квартире его вчерашней собеседницы раздался телефонный звонок.

– Я позвонил вам затем, чтобы сообщить, что у меня вообще нет собаки, – сказал профессор.

Адресант ожидает от собеседника элементарной порядочности. Как бы расценил читатель следующий диалог по служебному телефону:

– Да.

– Здравствуйте!

– Да!

– Это Таня?

– Да.

– Это Саша Спицын. Так мы вечером встречаемся, как договорились?

– Это не Таня, это Валя.

– Но я же спрашивал Таню.

– Ну, значит, я не поняла. А Таня сегодня не работает.

Отвлечемся от личного характера звонка в рабочее время. Прокомментируем диалог. Не надо быть психологом, чтобы установить, что один из собеседников, а именно Валя, плохо воспитана и обладает развитыми способностями к сбору разведывательных сведений о своих подругах. Сказать "Да, это я", когда спрашивают другого человека, – это значит заглянуть за краешек занавеса личной жизни, причем без санкции хозяев. И горе неосторожным, которые, не перепроверив дважды и трижды личности собеседника, начинают говорить о чем-либо интимном. Ну, а ответить "Да" на "Здравствуйте" – это уже пустяк, мелочь по сравнению с умышленным обманом в сомнительных целях.

Заключим разговор цитатой. Сомерсет Моэм начинает роман "Сплошные прелести" с тонкого наблюдения: "Если звонят и, не застав, передают просьбу связаться по телефону как только придете, поскольку есть важное дело, то, как я замечал, дело скорее всего важно тому, кто звонил, а не вам".

СЛОВА ПРОЩАЛЬНЫЕ

Здесь первая заповедь такая: кто начал разговор, т.е. позвонил, тот и должен его заканчивать, произнеся слова благодарности или прощального привета. Лицу, которому позвонили, не следует проявлять нетерпение и всячески "закруглять" разговор. Это дурной тон. Вы начинаете прощаться, а человек, говорящий с вами, возможно еще не все узнал или не все уяснил. Разговор закончен, трубки положены, а позвонивший вам человек в растерянности размышляет – то ли сразу же перезвонить, то ли это будет неудобно ("Еще подумает, что я бестолковый") и лучше позвонить попозже или завтра.

Это правило справедливо в тех случаях, когда обе стороны ведут содержательный, насыщенный информацией разговор и бережно относятся к рабочему времени друг друга. Если же звонит пустомеля или старый приятель, который злоупотребляет вашим терпением и не хочет считаться с тем, что застопорил напряженную работу, тогда ситуация выглядит иначе и вы вправе активно действовать.

В таких случаях существует несколько стандартных приемов. Против говоруна, который звонит систематически и поэтому его голос хорошо знаком не только вам, но и вашим сослуживцам, выдвигается шлагбаум: "Если опять будет звонить такой-то, скажите, что меня нет и сегодня не будет". Прием действенный. Если из каждых пяти-шести звонков лишь один время от времени будет достигать цели, вряд ли у "такого-то" хватит терпения больше чем на неделю изо дня в день дозваниваться с таким трудом. Но этот прием сковывает и вас самого. Весь день (и прочие дни!) вы не решаетесь сами снимать трубку – а вдруг

как раз на него попадете! Ведь он-то тоже отлично знает ваш голос.

Поэтому прием номер один дополняется приемом номер два. Если жаждущий общения с вами по телефону "попал" на вас, можно со второй же фразы предупредить его, что сегодня телефон с самого утра барахлит, и на следующей же фразе (предпочтительно на середине какого-либо слова) положить трубку, а при повторном звонке проделать описанную операцию еще раз. Можно полагать, что третьего звонка не последует. А если и последует — телефон все еще поврежден, не так ли?

Есть и еще один прием — номер три. Как только разговор начинает затягиваться, можно сказать: "Извини, меня вызывают к руководству. Надо бежать". В этих приемах есть одно досадное обстоятельство — необходимость надувать человека. Согласитесь, что ощущать себя лжецом неприятно, даже если вас вынуждают прибегать ко лжи. Поэтому об этих приемах мы говорим как о встречающихся, а не как о рекомендуемых.

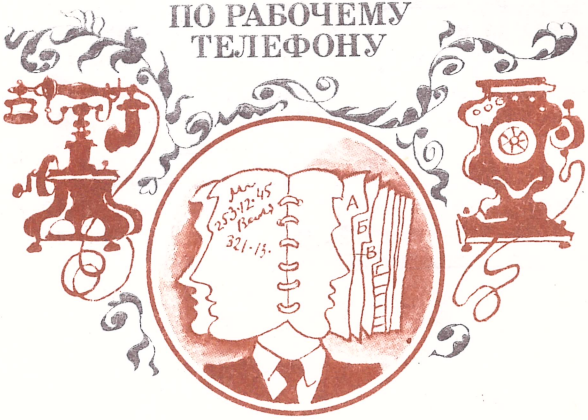
Порекомендовать тут можно откровенное объяснение ситуации: "Извини, дружище, я бы с удовольствием поболтал, но завален срочными делами, да еще жду важного звонка. Позвони вечером домой или заезжай к нам, всегда рады тебя видеть". После двух-трех неудачных попыток "отвести душу" больше звонков в рабочее время не последует.

Но вот, так или иначе, телефонный разговор подходит к концу. Каковы же прощальные слова? Ограничимся советами: а) поблагодарите еще раз собеседника, если он поздравил вас с чем-то или сообщил приятные сведения (надеемся, что первый раз вы поблагодарили его сразу же, как услышали поздравление или радостную новость); б) если считаете нуж-

ным, заверьте собеседника, что вы всегда рады его звонку и личной встрече; в) попрощайтесь и пожелайте всего хорошего.

Как раз на эти фразы не нужно жалеть потраченных секунд, это время окупится, если вам удалось поднять настроение и укрепить деловое состояние духа собеседника, если вы заканчиваете разговор с чувством удовлетворения и взаимной симпатии. Доброе слово — стимул высокой трудовой отдачи. Даже если разговор был неприятным, вы спорили и возражали — и в этом случае постарайтесь найти в себе силы попрощаться по-человечески.

ВЫ ЗВОНИТЕ ПО РАБОЧЕМУ ТЕЛЕФОНУ



КАК УЗНАТЬ НОМЕР АБОНЕНТА?

Любители классифицировать могут группировать людей по самым различным признакам. Можно, например, разделить людей на рыжих и нерыжих, а рыжих, в свою очередь, подразделить на рыжих от рождения и от парикмахерской. А можно по такому признаку: каким способом человек находит нужный ему номер телефона?

Некоторые извлекают номер из своей бездонной памяти (обычно это титаны запоминания с резко ослабленным свойством забывания), другие находят номер в своей разбухшей записной книжке, где половина записей уже непонятна самому владельцу; некоторые ищут запись нужного номера на листе бумаги, покрывающей стол, или на листках перекидного календаря (эти люди хранят календари за последние три

года); если там нет — во всех черновых записях и на обороте официальных бумаг. Главная трудность состоит в том, чтобы сообразить, кому принадлежат найденные номера телефонов, около которых обычно нет ни фамилии, ни каких-либо других указателей.

Есть и такие, которые узнают номер у товарищей по работе, время от времени возглашая на всю комнату: "У кого есть телефон Петрунькина?". Делается это тем громогласнее, чем глубже люди погружены в работу. Наконец, многие мучительно штудируют телефонный справочник, пока не убеждаются, что он не содержит искомого номера. Тогда переходят к другим способам поиска — звонят в справочное бюро и устраивают допрос дежурной телефонистке, с невероятным трудом преодолевая ее попытки отключиться после невнятной скороговорки: "У нас такой не значится".

Итак, к вашим услугам память, записная книжка, листок календаря, помощь сослуживцев, телефонный справочник и справочное бюро. Что предпочесть? Прежде всего не следует злоупотреблять памятью и полагаться на нее. Живем мы с вами в напряженном ритме XX столетия, память наша перегружена и зачастую подводит. А уж специально стараться заучивать номера телефонов тем более не нужно. "Засорение" мозгов информацией, без которой можно обойтись, далеко не безобидно. "Шестерни воображения могут увязнуть в избыточном бремени знаний", — писал известный английский ученый, публицист и фантаст А. Кларк. А что за творчество без воображения! А что за труд без творчества!

Вот почему не следует слишком заботиться об укреплении своей памяти, сокрушаться по поводу ее ослабления. Человечество все меньше нуждается в том, чтобы мозг был копилкой знаний. Мозг должен тво-

рить, а накопленную информацию удобнее передавать в информационно-поисковые электронные машины с их колоссальной емкостью памяти и высоким быстродействием. Умение забывать, не перегружать свою голову не менее важно для человека, чем умение помнить. Перекладывайте бремя запоминаний на записную книжку и календарь, сделайте их своей долговременной и оперативной памятью, используйте вовсю и не экономьте чистую бумагу. Записывайте телефоны! Записывайте с обязательным указанием фамилии, имени и отчества, учреждения или того конкретного дела, которым вы связаны с этим человеком.

Но вот куда записывать? Иной наш современник, вполне деловой человек, побивает рекорд пресловутых пошехонцев — те заблудились в трех соснах, а этот умудряется запутаться между записной книжкой и календарем. У него нет четкого представления, когда и какие телефоны куда записывать. Каждый понимает, что запись в записной книжке более долговечна, чем запись в календаре, и туда надо заносить постоянно требующиеся телефоны. Но жизнь, как нарочно, постоянно подсовывает какие-то промежуточные варианты. Позвонил Некто, договорились уточнить обстоятельства и созвониться позже. Вы спросили номер его телефона. Куда записать? Тут же звонит имярек, напоминает о ранее данных вами обещаниях, а вы даже не помните, есть ли у вас номер его телефо-

Женщина в квартире, не отпуская телефонную трубку, оглядывается на звук открываемой двери:

— Ты уже пришел с работы, Джордж? А я еще говорю с тобой по телефону.

на, и на всякий случай просите еще раз назвать его. И так далее . . . Небрежная, неупорядоченная запись телефонов чрезвычайно способствует невыполнению ваших собственных обещаний, нарушаемых не по злому умыслу, а по забывчивости, которая в данном случае становится предосудительной.

Существует несколько простых правил. Первое — не задерживайте собеседника или абонента и делайте первичную запись на календаре или подручном листе бумаги. В записную книжку — только если вы достаточно быстро сможете осуществить это. Второе — при первой же возможности (сразу по окончании разговора, а если беседа шла в транспорте, то по прибытии на работу или домой) перенесите эту запись туда, где ей следует находиться по принадлежности. Третье — не бойтесь дублировать записи и в календаре на назначенный день и в записной книжке: двойные записи, как правило, существенно экономят ваше время. Четвертое — любой номер телефона, которым вы заведомо воспользуетесь больше двух-трех раз, должен быть записан в вашей записной книжке. Если заранее неизвестно, сколько раз он потребуется, то запишите его в книжку после двух-трехкратного применения, даже если вам кажется, что уже теперь-то этот номер не будет нужен. Пятое — не делайте записей в книжку нарочито на глазах собеседника единственно ради того, чтобы продемонстрировать свое уважение к нему. Вопрос о записи в книжке решайте только с деловых позиций. Шестое — раз в полгода листайте записную книжку и вычеркивайте телефоны, которые больше не потребуются. Вычеркивайте цветным карандашом, чтобы в случае необходимости можно было прочесть зачеркнутое. Седьмое — каждый год-два меняйте записную книжку, а старые не выбрасывайте. Восьмое — придя с утра на работу и составив список лиц, с кото-

рыми вам сегодня необходимо созвониться, сразу же найдите в записной книжке и запишите рядом с фамилиями номера телефонов, если этих номеров нет на сегодняшнем листке календаря. Старайтесь сократить число своих обращений к записной книжке, но не попытками припоминания номеров, а поиском всех необходимых данных за один раз.

А все ж таки, не предубежден ли чересчур автор против памяти? Ведь есть такие номера телефонов, которые мы — разбуди нас ночью — назовем без запинки. Неужели и их заносить в записную книжку, а потом каждый раз туда заглядывать? Заносить обязательно, заглядывать — нет. Еще раз напоминаю, что по всемогущему "закону бутерброда" память подводит как раз тогда, когда она всего нужнее. Мне приходилось сталкиваться со случаями, когда после хорошо организованного отдыха (а отдых можно считать хорошо организованным, если удалось полностью отрешиться от мыслей о работе, которые на протяжении целого года нас не оставляли и потому в наибольшей степени способствовали утомлению) человек, вернувшись в родной город, не мог позвонить себе на работу — номер телефона выветрился из памяти. Поэтому скажем еще раз: любой номер телефона, которым вы пользуетесь, должен быть записан в записной книжке.

Выходит, перелистав записную книжку, можно составить представление о круге знакомств и деловых связей владельца книжки. Да, именно так обстоит дело. Следовательно, просматривать чужую записную книжку без разрешения владельца так же неэтично, как читать украдкой чужой дневник или чужие письма. Не может служить оправданием тот факт, что книжка лежит ("валяется") на столе без присмотра. Возможно, потому ее и оставляют на столе, а не пря-

чут и не запирают, что от сослуживцев ожидают элементарной порядочности?

Но вернемся "к нашим баранам". Сделав запись в книжке, не обязательно каждый раз обращаться к ней. Если вы убеждены, что твердо помните нужный номер, набирайте его. Если же вы колеблетесь — то ли 24-38, то ли 34-28 — не нужно экспериментировать, а беритесь-ка, дружище, за записную книжку, тем более, что почти всегда верным окажется номер 38-24...

Набирать номер, не помня его точно, и рассчитывать, что так ли, сяк ли дозвонитесь, испробовав все варианты, во-первых, неэтично. Попадая не туда, вы напрасно загружаете телефонную сеть и беспокоите людей, проявляя неделикатность и бесцеремонность. Во-вторых, это расточительно, так как расход времени при этом способе в среднем больше, и, в-третьих, неразумно, вы приучаете себя к беспорядку в делах, а ведь из мелочей складывается стиль поведения. Набирать номер методом проб и ошибок допустимо лишь в случае крайней срочности, совпавшей с отсутствием записной книжки.

При пользовании служебным (местным) телефонным справочником не ленитесь вносить в него исправления. Сейчас много пишут и говорят о научной организации труда, однако такой элемент НОТ, как обеспечение сотрудников справочником, содержащим правильную информацию, встречается не везде.

Когда же вы, абонент, прибегаете к услугам телефонной справочной службы, заранее припомните адрес интересующего вас лица или точное наименование учреждения и другие сведения, необходимые для быстрого нахождения номера телефона. Учтите, что телефонистки справочной службы работают в напряженном режиме и ваша несобранность, неточные ответы, мучительное припоминание серьезно допекают

их, т.е. в данной конкретной обстановке заслуживают упрека.

Оптимально ваш диалог с телефонисткой справочной службы выглядит так. Вы набрали "09":

– Сорок третья.

– Здравствуйте. Прошу автобазу № 4 Мосстройтранса, диспетчера.

– 126-14-35.

– 126-14-35, спасибо.

– Пожалуйста.

В этой простой схеме разговора своя рациональность. Она – в ее функциональности (деловой нагрузке), обрамленной рамками вежливости. Вначале – краткое приветствие. Далее – заказ, начинается со слова "Прошу", потому что первое слово реплики труднее разобрать, и если начинать непосредственно с названия организации, возможны переспросы. Говорить "Прошу дать номер телефона" излишне, служба "09" предназначена давать именно номера телефонов. Наименование организации следует произносить не в виде аббревиатуры (к примеру, ВНИИХСЗР), а полностью, кроме общеупотребительных сокращений типа автобаза, НИИ (в данном примере можно произнести "Всесоюзный НИИ химических средств защиты растений, ВНИИХСЗР"). Аббревиатуру целесообразно произнести после полного наименования – это может упростить поиск.

Старайтесь выговаривать заказ внятно. Если имеются однотипные организации других ведомств, назовите ведомственную принадлежность (к примеру, в Москве имеются четыре автобазы № 4, да еще филиалы). Последним в заказе называется подразделение или должность (директор, бухгалтерия, отдел сбыта). Если с этого начинать заказ, телефонистка может забыть ваши указания, когда ее внимание пе-

реключается на наименование организации, произносимое вами позже. Услышав начало называемого вам номера телефона, не спешите повторять его по группам цифр (126 . . .), а выслушайте весь номер до конца и повторите целиком для проверки. Добавьте слово "Спасибо", и вы расстанетесь со "справочной" взаимно удовлетворенные.

КОГДА НАБИРАТЬ НОМЕР?

Когда вам пришла в голову мысль позвонить, не хватайтесь сразу же за трубку, набирать номер следует после того, как вы его точно узнаете одним из изложенных способов. А искать или вспоминать номер телефона тоже не торопитесь, иногда полезно уяснить себе, каково должно быть содержание разговора. Конечно, не всякое содержание можно предугадать. Бывают такие случаи, когда разговор поворачивается совсем не так, как вы ожидали, и, как ни досадно, не так, как вам хотелось бы. Но разве это исключает необходимость собраться с мыслями перед телефонным разговором так же, как и перед обычным разговором?

Звонить просто так, чтобы "потрепаться", — признак плохого воспитания и болтливости. Даже для звонка любимому человеку, которому вы звоните единственно из-за того, что не можете дождаться, когда же окончится рабочий день и вы, наконец, встретитесь, даже для звонка ему подыщите ну хоть самый пустяковенький предлог. Хотя, пожалуй, в этом единственном случае неплохо звучит и откровенное признание: "У меня ничего нового, я позвонил, чтобы только услышать твой голос".

Для звонков ответственных (руководству, очень солидным людям, в другие города) полезно предва-

рительно набросать на листке бумаги основные пункты предстоящего разговора, чтобы в волнении или спешке не упустить отдельные важные моменты. Тогда ваш разговор будет упорядоченным, содержательным, и вы лишний раз дадите основание для благоприятной оценки ваших деловых качеств.

Во фразе "Когда набирать номер?" скрывается еще один вопрос – в какое время лучше звонить? Если требуется переговорить по внезапно возникшему делу, важному и срочному, этот вопрос решается просто. Звоните тотчас же, немедленно. Если дело срочное, но не имеет особой важности, подумайте, нельзя ли вообще обойтись без звонка, и если нет – сразу же звоните. Если же дело несрочное, возникает альтернатива – либо звонить сразу же, либо определить наилучшее время для звонка и отложить телефонный разговор до этого момента.

По каким признакам выбирается оптимальное время для телефонного звонка? По следующим трем, вместе взятым: когда, по вашему предположению, ваш звонок будет удобнее для абонента; когда к нему проще дозвониться; когда вам самому будет удобнее позвонить.

Мы, как правило, представляем себе распорядок дня большинства людей, с которыми связываемся по телефону. Естественно наше стремление не помешать своим звонком деловому человеку. Не рекомендуется звонить, заведомо зная, что в это время абонент особенно загружен делами, ведет прием посетителей или проводит совещание.

Если же вы не знаете распорядка дня своего абонента, послушайте самый общий совет, пригодный для всех читателей: старайтесь не отвлекать людей звонками в первой половине рабочего дня, когда человек, сосредоточившись, может с наибольшим ус-

– Алло! Это квартира Ситниковых?
– Вы ошиблись. У нас нет телефона.

пехом решать свои главные задачи. Не сбивайте его с рабочего ритма. Но, конечно, у вас должна быть надежда дозвониться позже. Иначе, проявляя чрезмерную деликатность, можно довести дело до того, что из несрочного оно превратится в срочное, а то и в просроченное. И вместо похвалы ваше поведение будет заслуживать упрека.

Многие из нас имеют привычку любое дело обговаривать по телефону при первом же "созванивании". Между тем вы сильно выигрываете, если в начале разговора предупредите, что звоните по делу, требующему обстоятельного обсуждения, и спросите, как удобнее абоненту – вести этот разговор сейчас или назначить другое время? Такой вариант вступления в беседу рекомендуется для разговора не только с собственным руководством. Почему бы не спросить и своего подчиненного, нет ли у него сейчас особо срочных дел, и если есть – назначить другое время для разговора. Подчиненные чувствительны к тому, уважает ли руководитель их самих и те дела, которые они выполняют, может быть, по вашему же распоряжению. Звонок предварительный, только для того, чтобы условиться о времени предстоящих переговоров, допустим и в первой половине рабочего дня.

При выборе момента для звонка невредно прикинуть, когда проще будет дозвониться. Жаль ведь терять и свое рабочее время только для того, чтобы раз за разом слышать назойливые короткие гудки или целую серию протяжных, не заканчивающихся харак-

терным щелчком при снятии трубки. Безуспешные попытки дозвониться сильно вам досаждают, а в особо тяжелых случаях напрочь выбивают из рабочей колеи.

Среди прочих рекомендаций научная организация управленческого труда дает и такой совет руководителю: выделить в течение дня "телефонный" час, в течение которого ему могут звонить по делам из подразделений и других организаций, он же обязуется этот час быть на месте и по возможности не отвлекаться, только теперь не на телефонные разговоры, а от них.

Рекомендация полезная, но полностью нас не спасает. Во-первых, она обращена лишь к руководителям и облегчает не столько способ дозваниваться до них, сколько условия их труда (концентрация отвлекающих звонков во времени). Во-вторых, телефонные часы различных руководителей могут не совпадать. В-третьих, телефонный "час" надо делать по длительности таким (два-три, а то и четыре часа), чтобы телефон в этот период был занят фактически не более 20—25 процентов этого времени. Если абонент "обузил" этот час до такой величины, что очередной звонок раздается сразу же после предыдущего, значит, он нарушает деловую этику, заведомо обрекая добивающихся его по телефону людей непрерывно набирать номер по получасу или отступаться от своего намерения как практически неосуществимого.

Конечно, он всегда может утешаться мыслью: "Кому очень надо, тот дозвонится!", но мысль эта серенькая, недалекая и недостойная современного делового человека. Мы знаем, люди бывают разные, и дозваниваются не всегда те, кому нужнее, а чаще те, кто настойчивее, а то и попросту настырнее. Так что не надейтесь, пожалуйста, дорогой руководитель, что ваш

жесткий режим будет работать как автоматический фильтр, отсеивающий только самые важные дела. Нет, немало будет звонков нестоящих. И немало стоящих разговоров не состоится.

Другое альтернативное решение, о котором мы упоминали, — звонить сразу же, как пришла в голову мысль о необходимости звонка, — приемлемо, если обстановка на работе и у вас, и у того, с кем вы собираетесь связаться, равно напряжена на протяжении всего рабочего дня. Лучше покончить с делом сразу, чем неоднократно вспоминать о том, что надо позвонить, и тем дополнительно загружать свою голову, больше всего устающую именно от необходимости держать в себе множество мелочей с постоянно меняющейся очередностью ("Вознесенского не застал на месте, надо будет через час снова позвонить", "Начальник отдела с утра уехал, вернется к двум часам, не забыть подписать у него письмо" и т. д.).

Нередко в пользу немедленного звонка говорит и существование неофициальных, дружеских взаимоотношений между участниками разговора. Дескать, какие могут быть церемонии между своими. Между тем такой подход ошибочен. Бесцеремонность не украшает дружеских отношений и не укрепляет их. Почему вы отказываете другу в праве хотя бы на такое же внимание и уважение, какое вы проявляете по отношению к посторонним людям, связанным с вами лишь сугубо деловыми контактами? И являются ли тогда вежливость и предупредительность чертами вашего характера или они есть всего-навсего результат заучивания и употребления определенных правил делового общения, с которыми вам неуютно, тесно и от которых вы избавляетесь сразу же при появлении такой возможности хотя бы в телефонных разговорах с друзьями, родственниками, близкими людьми?

КАК НАБИРАТЬ НОМЕР?

Набирать номер следует тщательно, без спешки. Не ведите пальцем диск номеронабирателя при обратном (рабочем) ходе. Можно нарушить заданную скорость вращения и получить сбой или неправильное соединение. Не следует действовать с максимально доступной вам скоростью, особенно если в этом деле вы классный специалист. Дело в том, что скорость подключения приборов АТС может отставать от заданного вами темпа, и вы опять-таки не пробьетесь к абоненту. Четко обозначайте окончание набора каждой цифры, во-первых, энергичным прижатием пальца к ограничителю и, во-вторых, крохотной выдержкой в этом положении. Если после набора очередной цифры услышите характерный треск, сделайте паузу, дождитесь окончания треска и уж тогда набирайте следующую цифру.

Изложенные рекомендации выглядят тривиальными, и читатель вправе от них отмахнуться. К сожалению, все простое нередко недооценивается, почему-то считается, что раз это просто, значит, не так уж важно. Но поверьте, читатель, или проэкспериментируйте, если не поверите, что эти советы помогут вам правильно набирать номер, т. е. попадать именно к нужному вам абоненту с первого же раза. А любое нарушение нехитрых правил нередко приводит к неправильным соединениям. Что поделаешь, надежность соединений на телефонных сетях в сильной степени зависит от четкости манипуляций лиц, пользующихся телефонными аппаратами. Давайте примем это как аксиому и будем четкостью и аккуратностью набора экономить свое (и не только свое) дорогое время.

Служащий уборщице:
– Кто вам позволил стереть пыль со стола? Я записал на ней пальцем несколько важных телефонов.

Если по ошибке (вашей или приборов станции) вы попали не туда, не отключайтесь молча, а сначала принесите извинения. Только пусть они будут краткими, не пускайтесь в подробные объяснения того, как вас угораздило ошибиться. Не такое уж это выдающееся событие.

КЛАССИФИКАЦИЯ И ФАЗЫ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

Дадим нехитрую классификацию телефонных разговоров, которая поможет строить разговор целеустремленно. Телефонные звонки (в обиходной речи звонки и разговоры – это синонимы) можно различать по следующим признакам.

По виду телефонной связи: международной, междугородной (автоматической или через телефонистку), городской (районной), городской через коммутатор предприятия, внутренней учрежденческой. По отношению к работе: служебные, общественные, личные. По рангам адресата: начальнику, подчиненному, сослуживцу, работнику другой организации. По степени конфликтности разговора: бесконфликтные, потенциально конфликтные, конфликтные.

Практически в каждом телефонном разговоре четко прослеживаются четыре фазы: взаимные представления, введение собеседника в курс дела, обсуждение ситуации и заключительные слова. Большинство служебных разговоров может быть проведено в пределах трех минут. Понаблюдав за длительностью своих телефонных переговоров, вы можете дать самооценку своей деловитости. Как же раскладывается общее время разговора по фазам? Ориентировочно на взаимные представления и на заключительные слова расходуется по 20 секунд, на введение в курс дела – около 40, на обсуждение ситуации остается 100 секунд – и этого достаточно, чтобы не выйти за общую норму 180 секунд.

ПЕРВЫЕ СЛОВА В МИКРОФОН

В ответ на свой звонок вы услышали с другого конца линии "Алло". Какие первые слова вы скажете? Приведем несколько встречающихся вариантов начала разговора: 1) "Это кто говорит?"; 2) "Мне Петрунькина"; 3) "Здравствуйте, можно Елену Владимировну?". Начали мы с самого плохого варианта, закончили наилучшим. Надеемся, что читатель разделяет точку зрения автора.

При спешке можно и отказаться от приветствия (второй вариант), но тогда обязательно добавьте еще одно слово: "Мне Петрунькина, пожалуйста".

Первый вариант недопустим ни при каких обстоятельствах. Даже при звонке в собственный рабочий кабинет или в свою квартиру. Вопросом "Это кто со мной говорит?" звонящий демонстрирует уже не просто низкий уровень культуры, а полное бескультурье. Реагируют на такой "зачин" по-разному. Люди мяг-

кие по натуре в свою очередь спрашивают: "А кто звонит?". Люди твердого склада молча вешают трубку в воспитательных целях. Редко кто удовлетворяет любознательность неизвестного. Но все же первый вариант живуч, существует и сегодня.

Этика телефонного общения рекомендует всегда называть себя, прежде чем начать непосредственный разговор, даже если вы рассчитываете, что вас узнают по голосу. Наверно немало читателей ощущали определенную неловкость, отвечая на звонок и лихорадочно листая записную книжку, чтобы быстро вспомнить имя и отчество собеседника, назвавшего лишь свою фамилию. Хотите не ставить в такое же неловкое положение других людей — тех, с кем вы взаимодействуете не так уж часто, — представляйтесь, называя не только свою фамилию, но и имя-отчество.

СОДЕРЖАТЕЛЬНОСТЬ РАЗГОВОРА

Прислушаешься к иному телефонному разговору, скажем, из автомата, и диву даешься. Бесконечные повторы, обилие пауз, мельчайшие по значимости события обговариваются, "обсасываются" до совсем уж микроскопических подробностей. Можно подумать, что этот человек специально вымучивает из себя хоть что-нибудь, лишь бы продлить разговор. Вот где отшлифовываются специалисты говорить долго, когда и говорить-то не о чем. Наверное, абонент, ведущий такой телефонный разговор, не догадывается, с какой пугающей полнотой его болтовня раскрывает перед случайными слушателями неразвитость мышления. Если бы догадывался, может быть, постеснялся бы тягучей никчемности беседы и постарался бы конкретизировать разговор и хоть немного усилить "жи-

денькую струйку полудохлых мыслишек", по образному выражению американского писателя О. Генри.

Мы вступили в последние десятилетия XX века. Телефонное общение уверенно выходит на одно из первых мест среди всех видов человеческого общения как по сравнительным затратам времени на него, так и по важности передаваемых и получаемых сведений и силе эмоций. Весной 1974 года "Неделя" объявила литературный конкурс на одностраничный юмористический рассказ, который должен был обязательно начинаться со слов: "Как-то раз в кабинете нашего начальника . . . " (когда-то этими словами начал один из своих рассказов Антон Павлович Чехов). Откликнулось множество читателей, причем обнаружилась характерная общность: перед тем как в кабинете нашего начальника что-то происходит, чаще всего раздается телефонный звонок (46 процентов присланных рукописей) либо начинается производственное совещание (24 процента рукописей). Поэтому культуре телефонного общения и прежде всего в деловых разговорах можно и нужно учиться, ибо она стала неотъемлемым элементом деловитости современного работника любой профессии, любой сферы народного хозяйства. И чтобы исправить недостатки нашего стиля, имеет смысл прежде всего проследить за своими телефонными разговорами.

По окончании деловой части разговора не пускайтесь с чувством облегчения в обсуждение учрежденческих новостей, если даже у вас есть минутка свободного времени и соответствующее настроение. Сначала справьтесь, расположен ли вести подобный разговор ваш собеседник – может быть, у него как раз нет для этого ни времени, ни охоты.

Еще один совет, поданный в свое время русским классиком: "Друг мой Аркадий, не говори красиво".

Точнее, мы не против красоты, а против украшательства речи, потому что истинной красоте присущ лаконизм. Вычурные обороты речи, манерность тона, навязчивое повторение извинений и благодарностей — все это свидетельствует о дурном вкусе и не только не вызывает восхищения у собеседника, а, напротив, раздражает. Чувство меры — вот что надо развивать в себе. Неужели кому-нибудь всерьез может понравиться такое, например, начало телефонного разговора: "Будьте любезны, если вас не очень затруднит, попросите, пожалуйста, к телефону кандидата технических наук Сергея Афанасьевича Петрунькина!". Или: "Это говорит Завьялов. С кем имею честь говорить? . . Очень приятно. Простите, могу ли я вас побеспокоить просьбой передать Макееву, чтобы он позвонил относительно билетов. Он знает куда. Огромнейшее спасибо. Вы меня очень выручили, я вам крайне обязан".

По окончании очередного разговора не мешает потратить одну-две минуты на анализ содержания и стиля разговора. Как вы проявили себя в этом разговоре? Доставил ли он вам чувство внутреннего удовлетворения? Отвечайте самому себе на эти и другие подобные вопросы искренне и нелицеприятно. Все мы знаем, что краткость — сестра таланта. Но всегда ли мы проявляем заботу об этой сестре? Определили ли ее у себя на постоянное местожительство?

Звонок сослуживцу по домашнему телефону для служебного разговора может быть оправдан лишь достаточно серьезной причиной — и не только если вы звоните своему начальнику, но и подчиненному. Сейчас у него свободное время, и предосудительно нарушать ему отдых.

Если человек оказал вам значительную услугу, неэтично выражать ему благодарность по телефону. Следует изыскать возможность поблагодарить лично. В

общественном мнении существует своеобразная табель о рангах: выше всего котируется личное изъявление благодарности, за ним идет письменное и только потом – по телефону. Не будем доискиваться причин подобной "несправедливости", ограничимся тем, что примем это как должное. То же относится и к поздравлениям. Поздравлять человека с законным браком, правительственной наградой, юбилеем также предпочтительнее не по телефону, а лично или письменно.

В любом телефонном разговоре необходимо проявлять тактичность. Если вы чувствуете, что собеседник не расположен к откровенной, обстоятельной беседе, не "наседайте" на него, не допекайте дотошными расспросами. Правильнее будет извиниться за беспокойство и закончить разговор, а необходимую вам информацию получить по каким-то другим каналам. Если же вы проявили назойливость и собеседник прямо заявил, что не желает дальше вести подобный разговор, обижаться вам не на кого, кроме себя.

УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ДОЗВАНИВАТЬСЯ?

Коэффициент загрузки на линиях телефонной связи в нашей стране выше, чем бы нам хотелось. Поэтому короткие гудки при попытке дозвониться по делу мы слышим едва ли не чаще, чем длинные. Большая нагрузка АТС и ошибки абонентов при наборе телефонных номеров приводят к безуспешности попыток установить соединение в 40–50 % случаев. Это означает, что дорогостоящее оборудование телефонных станций на 40–50 % работает бесполезно. У телефонных линий есть свои часы пик, когда гудки "занято" мо-

гут появиться не после, а во время набора номера, после шестой цифры, пятой, четвертой, а то и первой. Только герои кинофильмов сразу после набора попадают к нужному абоненту. Поэтому уметь звонить – это сложное понятие, включающее не только умение набрать номер и вести разговор, но и умение "пробиться" по телефону к нужному абоненту.

Самый сильнодействующий способ дозвониться – это набирать нужный номер непрерывно раз за разом, по возможности без пауз. Здесь, как говорится, пробиваешься любой ценой, не считаясь ни с собственным временем, ни с отрицательным воздействием длительных бесплодных попыток на психику. Ничего лучше этого способа предложить нельзя, если вы пытаетесь разрешить по телефону дело, которое является для вас очень нужным и спешным.

Этот способ рационален и в том случае, если дело не такое срочное и не чересчур важное, но и не настолько пустяковое, чтобы от него можно было вообще отмахнуться, а у человека, с которым вы хотите переговорить, телефон занят почти все время. Автор вынужден рекомендовать способ непрерывного набора номера как наиболее эффективный, несмотря на то, что при этом создается существенная дополнительная нагрузка на телефонную сеть. Но что же делать человеку, которому позарез нужно дозвониться? Этот способ тяжелый, однако те, которые имеют меньшую вероятность благоприятного исхода, еще хуже.

"Фанатичное" дозванивание имеет еще один минус– вдруг ваш абонент все это время так же ожесточенно пытается связаться с вами (хотя явление телепатии еще не доказано, случаи одновременных попыток связаться друг с другом с обеих сторон не так редки). А ведь так можно весь день прозвонить!

Если нет чрезвычайной срочности и телефон вашего абонента не загружен чрезмерно, способ непрерывного дозванивания оказывается чересчур обременительным, как стрельба из пушек по воробьям. Можно предложить такую простенькую схему: услышав сигнал "занято", наберите номер еще раз после 15-секундной микропаузы. Таким образом вы проверите, не занял ли телефон кто-то извне, позвонивший чуть раньше вас и либо спросивший человека, отсутствующего на рабочем месте, либо попавший не туда, либо вообще не дождавшийся ответа. Во всех трех случаях ко времени вашей второй попытки телефон уже освободится. И эта попытка уже несет больше информации, чем первая: если вам не отвечают, людей нет на месте; если идет зуммер "занято", значит по телефону идет разговор и поэтому имеет смысл сделать третью попытку через 5–7 минут, когда вероятность завершения разговора вашего предшественника станет достаточно большой. Если же и третья попытка натыкается на шлагбаум "занято", вы попали в местный пик перегрузки абонента и лучше вновь попытаться выйти на связь через полчаса-час.

В случае, когда требуется созвониться не с одним, а с несколькими абонентами, более целесообразно использовать способ регулярных наборов. В начале рабо-

– Милиция слушает.
– Дайте адрес Петровки, 38.

чего дня вы на листочке бумаги записываете фамилии и номера телефонов всех лиц, с которыми вам надо сегодня связаться. Затем начинаете звонить по списку. Если очередной абонент занят или не отвечает, переходите к набору следующего номера. "Прозвонив" весь список один раз, вы не возвращаетесь к тем номерам, которые были заняты, а переходите к выполнению других служебных обязанностей.

Гигиена умственного труда требует короткого отдыха после каждого часа работы. Поэтому примерно через час вновь возьмитесь за список и пройдитесь по нему сверху донизу. В результате еще несколько фамилий окажутся вычеркнутыми. Так с интервалом час-полтора вы устраиваете "телефонные паузы" в своей основной работе и, давая голове некоторую разгрузку, одновременно решаете исподволь нелегкую задачу дозвониться.

Список абонентов не обязательно будет сокращаться. Вам тоже звонят. Возникают новые дела и идеи. Появляется необходимость позвонить еще кому-то. Список пополняется. Иной раз оказывается, что к концу работы он даже стал длиннее, чем был с утра. Тогда отложите его реализацию на завтра. Опыт применения способа регулярных наборов показывает, что он в наименьшей степени выбивает делового человека из колеи и позволяет ему успешно решать свои задачи, не упуская из виду и телефон.

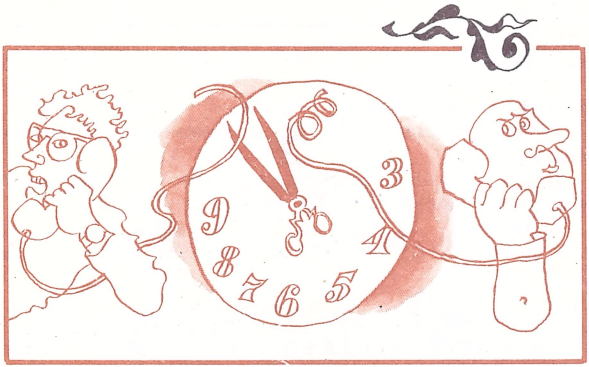
Значительно облегчает возможность дозвониться и одновременно снижает нагрузку телефонной сети подключение к номерам телефонов, пользующихся массовым и постоянным спросом населения (справочные службы, кассы и т. п.), технического устройства, так называемого автоответчика, переводящего телефонный вызов в режим ожидания. Позвонивший слышит протяжные гудки, перемежающиеся через каждые че-

тыре-пять посылок вызова фразой "Ждите ответа". Абонент поставлен на очередь, и хотя время ожидания может оказаться немалым, ему уже не надо нервничать и беспокоиться — он дозвонился.

Получила известное распространение "народная мудрость". Она рекомендует сделать длительную выдержку перед набором последней цифры. Предполагается, что во время этой выдержки предыдущий разговор завершится, а никто другой пробиться по этому номеру не может (что неверно), поскольку вы держите телефонную линию занятой. Есть даже и такой вариант — не просто делать выдержку перед набором последней цифры, а набрать эту цифру и долго держать диск. Применение подобных "хитростей" лишено смысла — они не дают ничего, кроме потерь вашего времени и загрузки телефонных сетей.

Не стесняйтесь поручать дозваниваться подчиненному — ваше рабочее время обходится дороже. Такими поручениями вы не нарушаете этики деловых взаимоотношений и не унижаете человека. Нарушение деловой этики начинается лишь там, где поручения касаются телефонных звонков по личным вопросам.

В искусстве дозваниваться есть еще один аспект. Пока дозваниваетесь вы, может быть, кто-нибудь безуспешно пытается дозвониться до вас? Даже при самой большой загрузке надо предоставить телефонной линии возможность работать в обе стороны. Для этого разрывайте цепь своих звонков, и не на минуту-две, а на более солидный период. Некоторые подмосковные учреждения, помимо внутренних телефонов имеют всего один-два номера для выхода на Москву. Дозвониться нелегко и туда, и оттуда. Администрация известной мне подмосковной фирмы в этой ситуации приняла такое решение: сотрудникам разрешается дозваниваться в Москву первые сорок минут каждого



часа в течение всего рабочего дня. В течение оставшихся двадцати минут каждого часа звонить в Москву не разрешается, это время оставлено для того, чтобы московские абоненты при необходимости могли связаться с фирмой. Такое решение разумно. Есть и такой вариант: при наличии двух номеров городских телефонов один используется для звонков в город, а другой предназначен только для входящей связи.

В этих условиях особо важное значение имеют также краткость и содержательность разговора. Общее правило таково: чем больше загружена линия, тем меньшей должна быть продолжительность каждого разговора.

Что касается перспектив, то требования научной организации труда формируются жестко: на предприятиях и в учреждениях практически у каждого работника, имеющего письменный стол, должен быть свой телефон (не только аппарат, но и отдельный номер). Это не излишество, а прямая экономия для учреждения и государства.

Ночью у шерифа зазвонил телефон.

– Умоляю, приезжайте поскорее! Злая кошка забралась в комнату!

– Да вы спятили! – возмутился шериф. – Как вы смеете звонить по таким пустякам! Кто это говорит?

– Попугай . . .

Непременное условие – четко определить круг работников, нуждающихся в постоянной связи с "внешним миром", – им требуются городские телефоны. Прочим сотрудникам рациональнее установить телефоны внутриучрежденческой сети. Тогда больше телефонов в городе пойдет на установку в квартиры, а с работы сотрудники по личным вопросам будут звонить реже и короче, лишь по действительной нужде, по телефону, стоящему, скажем, на столе начальника отдела и т. п.

СЕКРЕТАРЬ И ТЕЛЕФОН

Как показывает анализ затрат времени директоров машиностроительных заводов[1], продолжительность телефонных разговоров составляет в среднем 11 процентов их рабочего времени, достигая у отдельных директоров 27 процентов. И дело не только в том, что эти затраты не так уж малы. Они дробят рабочее вре-

[1] В. Н. Коновалов, В. А. Литвинова. Анализ труда руководителей предприятий с целью повышения его эффективности (опыт предприятий г.Свердловска и области). – В сб.: НОТ инженерно-технических работников. – М.: Изд. МДНТП, 1968.

мя руководителя на четвертьчасовые-получасовые отрезки, а то и на пяти-десятиминутные. Руководителю приходится урывками решать важные и сложные проблемы, постоянно отключаясь на все новые и новые телефонные разговоры; по существу, утрачивается возможность творческой работы, требующей спокойного и методического размышления.

Сами директора считают возможным существенно снизить это время путем более рационального распределения обязанностей между ними и их подчиненными. Очевидно, немалая доля "переданных" разговоров ложится на секретаря.

А. Маккензи, один из известных консультантов по вопросам организации управления в США, уверяет, что самый действенный способ облегчения бремени телефонных разговоров – наличие квалифицированной "защиты" в лице профессионального секретаря. Если секретарь может, он сам отвечает на вопросы по существу дела, не отвлекая загруженного начальника, справляясь с доброй половиной всех звонков. Уже не раз поднимался разговор о том, что секретарей надо обучать не только печатать на машинке, вести картотеку и содержать в порядке дела, но и разговаривать по телефону. Ни для кого не секрет, что телефонные разговоры далеко не со всеми секретарями оставляют чувство удовлетворения. А ведь недостаточно ясный, точный и полный ответ приводит к повторным звонкам или даже к приезду посетителя, хотя вопрос легко мог быть решен по телефону. Если же ответ и точен, и полон, но дан в грубой, нетактичной форме, то наносится трудно оценимый ущерб, впоследствии неизбежно отражающийся на существе дела.

Секретарю необходимо твердо помнить круг лиц и организаций, с которыми следует соединять руководителя в любое время. Кроме того, секретарь должен

представлять характер вопросов, входящих в компетенцию своего руководителя и других работников учреждения, чтобы направлять собеседника к соответствующему сотруднику.

Трудно подсчитать потери времени абонента при легковесном отфутболивании его секретарем кому попало. Абонент может затратить полдня, дозваниваясь до рекомендованного ему сотрудника, только для того, чтобы услышать в ответ: "К этим делам я не имею никакого отношения . . . Кто у нас этим занимается? Не знаю. Позвоните секретарю". Повторный звонок к секретарю дает новый номер телефона и фамилию. Еще полдня, еще немало усилий, и вновь тот же неутешительный результат.

Квалифицированный секретарь должен так усвоить правила ведения служебного разговора, чтобы они стали его второй натурой. Эти правила хорошо сформулированы в брошюре "Секретарь учреждения"[1]:

"1. Быстро отвечать на вызов, так как долгое ожидание тягостно для абонента, а звуковой раздражитель (долго звучащий звонок) особенно вредно действует на нервную систему работающих.

2. Сняв трубку, немедленно назвать учреждение и свою фамилию. Абонент должен знать, с кем он разговаривает. Если произошла ошибка при наборе номера, недоразумение сразу же разъяснится и не повлечет за собой потери времени обоих собеседников. Кроме того, такое начало разговора заставляет и собеседника назвать себя и изложить свой вопрос.

3. Если дело касается руководителя, секретарь либо сразу соединяет с ним абонента, либо, если руководитель отсутствует или занят срочной работой, про-

---

[1] Под ред. Л. Н. Качалиной. Изд. 2-е. – М.: Экономика, 1973, с. 63–66.

сит собеседника позвонить в другое время, которое должно быть совершенно точно определено, а не просто "завтра", "на той неделе" или "через пару дней". При этом секретарь должен записать, кто звонил, из какого учреждения и по какому делу. Эта запись, переданная руководителю, даст ему возможность, если нужно, подготовиться к предстоящей беседе, провести ее быстро и точно.

4. Если вопрос может быть решен другим сотрудником, секретарь отсылает собеседника к нему, называя его фамилию, должность и номер телефона.

5. В случае длительного отсутствия руководителя (отпуск, командировка и т. д.) секретарь должен сообщить фамилию и номер телефона замещающего его сотрудника" . . .

Для удобства записи поступающих сообщений и выдачи абонентам справок целесообразно учесть следующие рекомендации (оттуда же):

"1. Для записи поступающей информации секретарь должен иметь всегда наготове бумагу и ручку. В этом случае гораздо удобнее работать, когда свободны обе руки, для чего может быть использован телефонный усилитель громкости отечественного производства. . .

2. Чтобы иметь возможность быстро ответить на вопрос о текущих делах, секретарь должен применять в работе наиболее рациональные контрольные и справочные картотеки и уметь пользоваться ими.

3. Для выдачи справок секретарь должен иметь список телефонов своего учреждения, городской телефонный справочник, справочники улиц города, движения транспорта и т. д.

4. В случаях, когда для выдачи справки необходимо отыскать какие-то данные, не следует надолго оставлять телефонный аппарат и заставлять ждать собеседника больше чем 1—2 мин. В течение этого времени

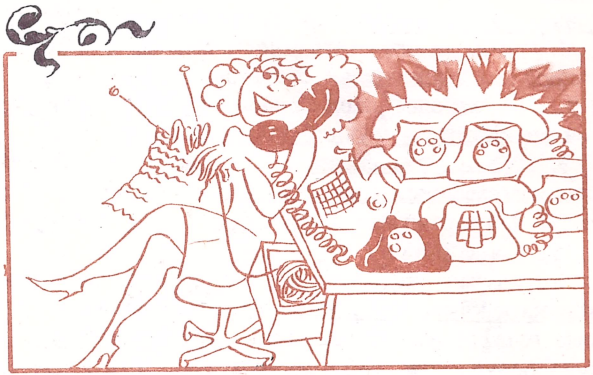
следует один или два раза взять трубку, чтобы собеседник знал, что о нем не забыли и для него работают.

Если требуются более продолжительные поиски, необходимо сразу же предупредить об этом собеседника и взять номер его телефона с тем, чтобы не отвлекать его надолго от работы, а позвонить после того, как будут найдены интересующие его сведения.

5. Если секретарь не может ответить на поставленный вопрос, он должен направить собеседника к соответствующему компетентному сотруднику".

Добавим к этим правилам еще одно: все разговоры вести доброжелательным тоном и проявлять усердие в оказании абоненту любой помощи, которая в ваших силах.

Многих секретарей телефонные звонки буквально одолевают, но ведь их обилие – такая же особенность профессии, как угольная пыль для шахтера. Поэтому необходимо проявлять бесконечное терпение, отвечая на множество вызовов, или менять профессию. Говорить раздраженным тоном или кричать в трубку – значит расписываться в собственной профессиональ-



Директор сделал замечание своей новой секретарше, которая не подходила к телефону, сколько бы тот не звонил:

– Поймите, брать трубку – ваша прямая обязанность!

– Хорошо, – ответила она, – но ведь в девяти случаях из десяти это звонят вам, а не мне!

ной непригодности. И лучше, если руководитель, беря на работу молодого секретаря, сразу же растолкует ему трудности этой работы: необходимость постоянной собранности и бесконечного терпения.

Некоторые деловые люди устанавливают для себя "спокойный час", скажем, от 9 до 10 часов утра, чтобы спланировать свой день и собраться с мыслями. В этот час они просят не беспокоить их ни личным приходом сотрудников, ни по телефону. Зато по окончании часа шлюзы открываются. Секретарь записывает содержание всех звонков в период "спокойного часа" и, если это возможно, подготавливает ответы на вопросы, заданные по телефону. Благодаря этому, когда звонят повторно, разговор отнимает у руководителя намного меньше времени.

Следует обучать секретарей и других сотрудников аппарата управления приему и передаче телефонограмм. Телефонограмма — это официальное сообщение, переданное по телефону. Телефон как средство связи очень удобен для передачи и приема оперативной (срочной) информации, поэтому следует шире практиковать в деловой сфере обмен телефонограммами. Чтобы упорядочить фиксацию передаваемых и принимаемых телефонограмм, устранить возмож-

ные неполноту и неточность передачи и записи из-за небрежности исполнителей, рекомендуется иметь бланки примерно такой формы:

ТЕЛЕФОНОГРАММА

Адресант	Адресат
Наименование	Наименование
№_____ дата _____	№_____ дата _____
Время передачи ___час___мин	Время приема ___час___мин
Передал (а)	Принял (а)

ТЕКСТ

Подпись

Передача и прием телефонограмм существенно загружают телефонные линии. Запись телефонограмм ускоряется и становится более безошибочной, если предусмотреть подключение к телефонной сети такого технического устройства как диктофон. Вообще диктофон разгружает администратора, позволяя ему "наговаривать" деловые письма с последующей расшифровкой секретарем или фономашинисткой вместо того, чтобы диктовать письма или писать самому. Тандем "телефон–диктофон" очень привлекателен для использования, хотя пока что недооценивается в деловых кругах. Читателей, желающих глубже вникнуть в проблему, отошлем к интересной книге К. Барыкина "Пишу, печатаю, диктую . . ." (М.: Политиздат, 1979).

Среди руководителей встречаются сторонники двух крайних точек зрения. Одни считают, что все телефонные вызовы должны идти только через секрета-

ря, которому надлежит оценивать звонки по их важности и срочности и фильтровать поток телефонных вызовов. Другие считают более целесообразным самим отвечать на телефонные звонки. Обычно последнее мнение господствует у руководителей с плохо обученными секретарями, которые при каждом звонке беспокоят руководителя вопросами: "Звонит Петрунькин с молокозавода. Вас соединять? . . Не соединять? А что ему сказать, если он спросит, где вы?". Такое, с позволения сказать, обслуживание только увеличивает потери времени руководителя. В США также отмечается стремление руководителей отвечать на вызовы самостоятельно, чтобы избежать расточительных протокольных процедур, насаждаемых не в меру ретивыми секретарями.

Хорошо зарекомендовал себя способ установки у руководителя двух телефонных аппаратов, из которых один обеспечивает вызовы через секретаря, а другой дает прямое соединение. Номер такого "прямого" телефона сообщается только узкому кругу лиц, которые заведомо не будут злоупотреблять рабочим временем руководителя.

Не менее важным участком деятельности секретаря, чем обслуживание позвонивших ему абонентов, является возможно быстрое соединение руководителя по телефону с организацией или лицом в соответствии с полученным распоряжением. Здесь требуется знать те приемы, которым посвящена данная глава книги, уметь проявить вежливую настойчивость при поисках нужного человека, создать предварительное благоприятное впечатление о деловитости и корректности как характерном стиле работы своей организации, чтобы настроить абонента с самого начала на ведение разговора в соответствующем тоне.

ТЕЛЕФОН В БЫТУ

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ТЕЛЕФОН НА 100 ПРОЦЕНТОВ

Интересна история службы "говорящие часы". Вот как излагает ее журналист А. Ермилов (Правда, 1977, 22 сент.):

"В 1935 году советские инженеры под руководством конструктора Н. Никитина взялись разрабатывать свою, оригинальную установку (существовавшее тогда в Лондоне устройство предприниматели держали в секрете). И в 1937 году москвичи впервые услышали по телефону голос, сообщающий время.

Тут же любопытные поспешили узнать, чей же голос записан. Выяснили, и в ходу появилось выражение "Спросим время у Тобиаша".

— А знаете, нелегкое было это дело — впервые "записать время", — с улыбкой вспоминает один из ста-

рейших дикторов Всесоюзного радио Э. М. Тобиаш. — Ведь минуты воспроизводятся с одной дорожки, а часы — с другой. Поэтому, скажем, "двенадцать часов" надо прочитать так, чтобы последующее "двадцать одна минута" выглядело интонационным продолжением. Были и курьезы. Кому-то пришло в голову, что если минуты буду читать я, а часы — Юрий Левитан, то получится интереснее. А вышло смешно: Левитан произносит басом: "Одиннадцать часов", а я тут же подхватываю тенором: ". . . тридцать минут". Конечно, от этой идеи отказались.

Первая установка просуществовала долго, пока в 1970 году не была заменена более совершенной. Тогда же записали другого диктора.

— Обратились ко мне как к ветерану "записанного времени" за советом, — вспоминает Тобиаш. — Мне подумалось: голос должен быть, так сказать, "домашним", как будто вы спросили свою знакомую: "А сколько сейчас времени?". Больше всего понравился нам голос диктора Ольги Фриденсон. Если сейчас вы наберете "100", ее вы и услышите.

На справочно-информационном узле Московской городской телефонной сети я попросил показать, откуда же идет "говорящее время". Главный инженер Г. И. Яралов провел меня в небольшую комнату. В застекленном шкафчике — устройство, по виду напоминающее обычный проигрыватель. Вращается магнитный диск, на нем — два звукоснимателя: один "снимает" часы, другой — минуты. Через каждые 60 секунд точный часовой механизм, расположенный в этой же комнате, подает сигнал, и звукосниматель "перепрыгивает" на соседнюю дорожку. А через 60 минут прыгает второй звукосниматель — тот, который сообщает часы.

— Мы "подаем" время на все АТС Москвы, —

объяснил Г. И. Яралов, – а там оно "размножается" на десятки каналов. Если даже 5500 человек одновременно наберут "100", они не услышат сигнал "занято".

Телефон позволяет владельцу получить и другие услуги: узнать номер телефона учреждения или квартиры, заказать железнодорожный или авиационный билет, отправить или принять телеграмму, посланную на номер телефона, выяснить репертуар театров и кинотеатров, заказать билет в кино, вызвать такси, пригласить няню к ребенку. Поиск новых форм обслуживания по телефону продолжается.

В ряде городов (Москве, Ленинграде, Киеве) можно абонировать свой квартирный или учрежденческий телефон на платную услугу "Сервис". Некоторые таксофоны также подключены к "Сервису" и служат для получения разовых справок с оплатой 15-копеечной монетой (до трех различных справок за один звонок).

В Москве для удобства абонентов "Мосгорспрáвка" ввела специальную абонементную книжку. В ней 25, 50 или 100 талонов с неограниченным сроком действия. Книжки-абонементы дают право на получение справок по телефону, указанному в талоне.

"Сервис" дает справки о всех аварийных службах, сообщает телефоны и адреса различных организаций, учреждений, промышленных и торговых предприятий, научных и учебных учреждений, органов печати. С помощью "Сервиса" можно узнать необходимые сведения о работе железнодорожного, авиационного, водного, городского транспорта и предприятий связи, службы быта, спортивных организаций и сооружений, получить справки по юридическим вопросам, сделать запрос в адресное бюро. Особенно часто приходится объяснять, как проехать по городу в нужное место.

Телефонная служба платной информации "Сервис"

дает также справки о погоде на данный момент времени, сообщает прогноз погоды по городу и области на два-три дня, прогноз на месяц по территории СССР и в столицах европейских государств. Информация о выигравших номерах лотереи "Спортлото", программах радио и телевидения, репертуаре театров и кинотеатров, судьбе потерянных в городском транспорте вещей, сказки для малышей — это тоже входит в услуги "Сервиса".

Один-два рубля в месяц — такие расходы охотно включили в свой бюджет многие ленинградские семьи. Малышам нравится встреча со сказкой по телефону. Достаточно набрать три "сказочные" цифры и номер своего телефона — и чудеса на проводе. В фонотеке службы более 150 записей — сказки разных народов, произведения Пушкина и Толстого, Родари и Маршака.

Кроме известного всем номера "09" в списках справочной службы Москвы появился телефон 229-99-00. Набрав этот номер, можно узнать о работе телефонной сети, стоимости замены аппарата, правилах пользования телефоном, правах и обязанностях абонентов.

В Москве есть номер телефона, по которому дают справки по сложным вопросам правописания и словоупотребления в русском языке. Телефон принадлежит "службе языка" сектора культуры русской речи

В полиции раздается телефонный звонок, и какой-то мужчина заплетающимся голосом говорит:

— П-п-пришлите по-полицию. В моей м-м-машине украли руль и . . . и . . . все приб-боры . . .

Через несколько минут тот же голос сообщает:

— Мож-ж-жете никого не присылать. Я просто сел на заднее сиденье . . .

Института русского языка АН СССР. Заданные по телефону вопросы фиксируются для последующего анализа: определения актуальных "трудных случаев", использования при разработке проблем русского языка, при подготовке справочников и учебников.

Заказы на такси принимаются по телефону (служебному, домашнему, от соседей, по телефону-автомату). Необходимо только указать точный адрес, подробно объяснив при этом, где находятся улица и дом, как к нему лучше подъехать.

Служба быта многих городов ввела такую услугу: позвонить по вашему телефону в заранее указанное время, чтобы разбудить вас.

Сложна и изменчива "дорожная география" крупного города. Проведение строительных работ, совершенствование схемы движения транспорта вынуждают закрывать для автомобилей и автобусов одни улицы, открывать другие. Чтобы ленинградские водители хорошо ориентировались на транспортных магистралях, в городе на Неве введен новый вид услуг: несколько оборотов телефонного диска, и вы услышите информацию Госавтоинспекции об изменениях порядка движения на улицах Ленинграда.

Своеобразная форма телефонных услуг введена в американском городе Лос-Анджелес. Предназначена она для тех, кто хочет отказаться от курения. Набрав соответствующий номер, курильщик слушает душераздирающий кашель. Пользуется спросом за рубежом и такая услуга: люди, страдающие бессонницей, слушают по телефону очень заразительные зевки.

Есть в Нью-Йорке и служба хорошего настроения. Абонент телефонной сети, набрав определенный номер, может прослушать серию веселых анекдотов в исполнении лучших комических актеров. Репертуар каждую неделю обновляется. Право слово, неплохо

бы подобную услугу ввести и у нас. Недаром говорится: шутка-минутка, а заряжает на час.

В порядке дискуссии предлагаю продумать целесообразность такой услуги: по называемому абонентом номеру давать справку, кому он принадлежит. Дело в том, что немало людей никак не избавятся от привычки записывать на ходу номер телефона без дополнительных сведений – кто является его владельцем и по какому поводу этот номер в будущем потребуется. Проходит день-другой, а подчас к концу того же дня номер оказывается "бесхозным", потому что рабочая суета напрочь вымела из памяти все, связанное с этим номером. Легко осудить такого человека – мол, сам виноват. Но в любом обществе есть рассеянные, забывчивые или просто перегруженные люди, и система обслуживания должна учитывать это и включить их в орбиту своих забот. Нельзя же, в самом деле, ограничиться заботой о людях, которые всегда все делают правильно и никогда не совершают ошибок. Иначе можно закрыть склады забытых вещей (их владельцы тоже сами виноваты). Но здесь есть и опасения – такая услуга может увеличить злоупотребления по телефону. Неумные "шутники" и хулиганы, назвав номер наобум и узнав фамилию, имя и отчество владельца, получают возможность "покуражиться", а атакуемый будет мучительно ломать голову, напрасно подозревая кого-то из знакомых.

И все-таки, лучшая услуга по телефону состоит в обеспечении быстрой и надежной связи между абонентами. Каналы телефонной связи в нашей стране загружены значительно больше, чем в других развитых странах. Чрезмерное развитие службы "Сервис" еще больше затрудняет возможность дозвониться до срочно нужного адресата – его ребенок как раз слушает сказку по телефону. Нужны исследования по оценке

рационального уровня развития службы "Сервис". К тому же есть над чем задуматься и психологам. Услуги по телефону способствуют развитию иждивенческих настроений у части абонентов. Абоненту лень рыться в телефонном справочнике, и он набирает "09". Дело доходит до абсурда. У меня на глазах одна из сотрудниц учреждения сняла телефонную трубку и набрала "100": — "Девочки, до обеда еще сорок минут". — "У вас же на руке часы", — удивился я. —"Ну и что же, по телефону узнаешь точнее".

Одно непременное условие в "Сервисе" должно соблюдаться всегда — доступность услуги — как в смысле простоты "дозванивания" (с первого-второго раза), так и в смысле положительного ответа на запрос или просьбу. Если же промучаешься час-полтора только для того, чтобы услышать "Билетов на этот поезд не имеется", "Свободных такси нет", "Данный абонент в картотеке не значится", — это уже не услуга, а антиуслуга — бесплодные надежды, напрасные потери времени абонента . . . Поэтому службы быта и справочные службы должны постоянно держать под контролем реальную загрузку своих телефонных сетей и степень удовлетворенности заявок абонентов.

Однажды мне пришлось быть свидетелем примечательного диалога двух москвичей:

— У тебя нет номера телефона службы отправки телеграммы по телефону?

— Есть. Запиши сразу два: для заказа и для жалобы.

Естественно, в стране ведется постоянная работа по улучшению обслуживания абонентов. Она затрагивает различные участки телефонной сети и разнообразные услуги абонентам. В Вильнюсе электронная автоматизированная система диспетчерского управления, сконструированная на Вильнюсском заводе счетных машин, облегчила работу диспетчеров таксомоторно-

На маневрах полковник Джонсон в кругу подчиненных ему офицеров с апломбом отдает приказы. Раздается телефонный звонок, и полковник включает громкоговорящий селектор, чтобы присутствующие лишний раз подивились его умению сразу схватывать обстановку и молниеносно реагировать на нее.

На всю комнату разносится:

– Генерал Мак-Кинли из Главного штаба запрашивает, что за идиот командует этим полком? Он делает глупость за глупостью.

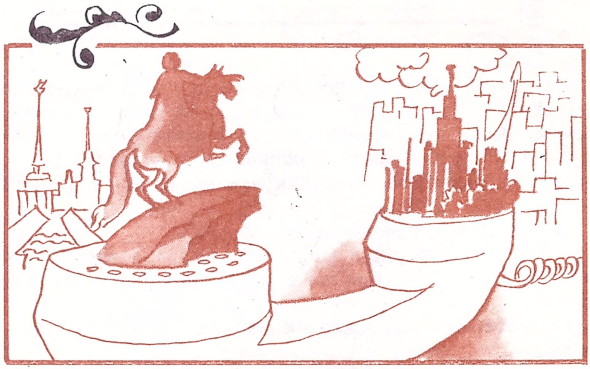
Не растерявшийся Джонсон тут же обращается к шифровальщику:

– Немедленно расшифровать поступившее сообщение.

го парка и ускорила выполнение телефонных заказов горожан по вызову такси. Абонент, набравший номер телефона стола заказов, уже не услышит привычных коротких гудков. Электронный мозг устройства автоматически подключит заказчика к свободному диспетчеру. По светящемуся табло диспетчер тут же определяет наличие свободных такси и время, которое потребуется водителю ближайшей машины, чтобы приехать на место вызова.

ЗВОНИ В МОЙ ГОРОД!

– Звони в мой город! – такое восклицание я услышал в аэропорту, когда молодые люди прощались друг с другом. И действительно, звонить в другой город становится делом обыденным. Поколение, ставшее пожилым, когда-то ориентировалось исключительно на телеграммы. Мало кто знает, что число междуго-



родных телефонных переговоров в СССР догнало число отправляемых телеграмм еще в конце 60-х годов (на уровне 300 млн. в год). С тех пор междугородные звонки раздаются все чаще. В 1980 г. число отправленных телеграмм составило 531 млн. (кстати, часть из них с помощью телефона), а междугородных разговоров – 1 264 млн., т. е. в 2,5 раза больше. Этому способствовали и интенсивное развитие телефонной сети, и введение автоматической междугородной связи, позволяющей непосредственно самому абоненту связаться с нужным человеком.

Перечислим услуги, оказываемые работниками междугородной телефонной связи: вызов абонента по заказанному вами номеру телефона в другом населенном пункте; приглашение к аппарату определенного лица; извещение этого лица о том, кто заказывает разговор; извещение вызываемого абонента о вашем отказе от разговора; предупреждение по телефону о времени предстоящего разговора; предоставление разговора, оплачиваемого вызываемым абонентом; приглашение на переговорный пункт вызываемого

абонента по сообщенному вами адресу; проведение разговора за вас; получение справки о номере телефона в другом городе; соединение со службой быта другого города для бронирования номера в гостинице, выяснения погоды и т.п.

Радиотелефонная связь помогает абонентам осуществлять переговоры друг с другом даже при отсутствии проводных телефонных каналов. К примеру, радиоцентр Калининградского морского порта, задействовав эффективную приемопередающую аппаратуру, позволяет рыбакам, находящимся на промыслах в любой точке Мирового океана, поговорить с родными и близкими. Радиотелефон незаменим во всех случаях, когда коллектив трудится в отдаленных от цивилизации местах — на полярных зимовках, в геологических и археологических экспедициях.

С развитием автоматической междугородной связи, с ростом числа междугородных переговоров возникают практические затруднения даже в таком, казалось бы нехитром деле, как рассылка квитанций и контроль оплаты за переговоры. Специалисты ищут новые пути решения этих задач. В Киеве разработали и внедрили такой удобный и, видимо, перспективный способ расчета с клиентами. Каждый абонент может в любое время самостоятельно получить от телефонной станции справку о том, сколько он должен уплатить за переговоры. Впервые в стране применена система речевого ответа автомата. Абоненту нужно набрать по телефону код вычислительного центра междугородной телефонной станции и номер своего телефона. Машина извлекает из своей памяти сведения об указанном номере и сообщает абоненту состояние расчетов за переговоры. При этом автомат выдает не заранее записанные на ленту слова, сказанные диктором, а синтезирует их в своем электронном речевом тракте

с учетом правил логики и грамматики, позволяя оперативно учитывать изменения в состоянии оплаты и по запросу сообщать абоненту.

Каждому, кто часто пользуется автоматической междугородной связью, видимо, приходит в голову мысль об одном ее неудобстве: вызов из другого населенного пункта не имеет приоритета по сравнению с местным разговором. Он "не умеет" разъединять разговор с предупреждением о подключении иногородного абонента. Еще одна нерешенная проблема. В Москве в 1976 году издан краткий справочник по междугородной телефонной связи, который не переиздается, хотя с тех пор немалое число городов было дополнительно связано автоматической связью с Москвой, изменились номера справочных служб и, наконец, многие москвичи получили домашний телефон и нуждаются в справочнике. На мои телефонные запросы о переиздании справочника мне ответили: "Мы же регулярно даем информацию в московской прессе. Следите за "Вечерней Москвой" и Рекламным приложением". Но что значит следить за прессой? Если бы я заранее знал, что, скажем, дважды в год, в начале января и в начале июля в газетах будут публиковаться уточненные и дополнительные данные по "междугородке", я специально постарался бы разыскать эти номера. Но круглый год приобретать или даже выписывать газеты только для того, чтобы рано

Супруга звонит в контору к мужу:

– Джон, это я. Сегодня вечером нас приглашают Гопкинсы. Давай сходим. Ты согласен?

Джон молча кивает головой и вешает трубку.

или поздно "наткнуться" на нужную информацию – не слишком ли это тяжело для абонентов?

Надо, правда, оговориться, что в 1980 году издан "Краткий телефонный справочник г. Москвы", который дополнен последними сведениями о междугородной связи, однако это достаточно солидная книга, которую не каждый приобретет. Почему бы не издать справочник, содержащий собранные воедино сведения о транспорте (дальних поездах, междугородных автобусах) и связи, учитывая высокую подвижность столичных жителей (а их число превысило восемь миллионов) и огромное число приезжих (в Москве одновременно пребывает около двух миллионов командировочных, отпускников, гостей московских жителей). Издание такого справочника помогло бы и самим работникам транспорта и связи, разгрузив справочные службы. Хочется подчеркнуть то обстоятельство, что улучшение сервиса подчас облегчает жизнь обслуживающих служб, а не затрудняет ее, как обычно полагают. Может быть, имеет смысл, составив макет такого справочника, дать посмотреть его потенциальным потребителям (различным категориям москвичей и приезжих), спросить совета. Обычно в рецензенты таких изданий подбирают только специалистов, но правильно ли это?

Есть упрек к качеству настройки междугородных автоматов. Встречаются среди них такие "шустрики", которые заглатывают 15-копеечные монеты значительно чаще, чем положено по нормативам, – скажем, каждые 8–10 секунд вместо положенных 30–40.

Еще один вопрос, который касается междугородной неавтоматической связи, – число приоритетных клиентов. Не слишком ли их много? Почему в ряде случаев в 10 часов утра "междугородка" отвечает:

"Связи с этим городом не будет до 19 часов. Будете заказывать после 19?". А после 19 там уже никого нет, потому что это – учреждение, или после 19 часов по московскому времени в другом городе уже час или два ночи, неудобно звонить по домашнему телефону и беспокоить человека. Хочется поставить вопрос так: не правильнее ли, в случае большой загрузки каналов связи приоритетными клиентами, оставлять все же какое-то время (скажем, 10 процентов) для неприоритетных абонентов, чтобы позволить им заказать другой город – пусть даже на завтра или послезавтра – но в удобное для них время?

С появлением междугородной автоматической связи особенно накладными становятся частые сбои и неправильные соединения. Граждане в кабинах переговорных пунктов или у домашних телефонов бесконечными наборами загружают междугородную сеть, которая вместо дохода государству может приносить убыток. Отчасти перегрузка зависит и от самих абонентов. Почему-то до сих пор не установлен лимит времени на разговор по междугородному телефону-автомату (можно сделать оговорку – при наличии очереди). А чем эта ситуация отличается от разговора по обычному городскому таксофону? Неужели повышенная стоимость разговора и повременная оплата дают моральное право человеку низкой культуры менять пятиалтынных на три рубля и, поглядывая на ждущих в очереди с купеческой похвальбой, говорить до бесконечности ("нам-де денег не жаль"), когда уж и говорить не о чем? Если же длительный разговор действительно остро необходим, ожидающие всегда поймут и позволят.

Правила пользования междугородным таксофоном, расположенные внутри кабин, не везде продублированы такими же правилами снаружи, и очередной

абонент дополнительно теряет время в кабине на ознакомление с инструкцией.

Возросшая подвижность населения наряду с развитием телефонной связи в стране приводит к тому, что все большее число граждан все чаще листают телефонные справочники различных городов. И какое же неудобство ощущают эти граждане, поскольку в каждом справочнике искомые номера "зашифрованы" по-разному и отыскиваются порой лишь после серьезной исследовательской работы по инфраструктуре справочника. Начнем с названий. Чаще всего встречаются "Телефонный справочник", "Справочник телефонов", "Список абонентов". Есть и другие названия. Неужели трудно хоть здесь обеспечить единство, ведь хозяин один – Министерство связи СССР.

Далее. В разделах справочников, содержащих телефоны организаций, учреждений и предприятий, налицо разноголосица. В одних справочниках – тематическое деление (административные органы, партийные и общественные организации, судебно-правовые учреждения, производственные объединения и предприятия и т. д.), а внутри каждого раздела принят алфавитный порядок (Список абонентов. Москва, 1972). В других справочниках все дано по алфавиту, и составителей не смущает соседство партийных организаций (даны на букву "П") с парфюмерными магазинами и пельменными, а кинотеатров – с кладбищами и крематориями (Краткий телефонный справочник. Москва, 1980). Еще один вариант – порядок тоже алфавитный, но ограничен первой буквой наименования, а дальше следуйте за извилистой мыслью составителей (к примеру, в списке абонентов города Ефремова перечень на букву "П" идет в следующей последовательности: поликлиника, профилакторий, пожарная охрана, про-

куратура, парикмахерская, пункты — прокатный, узловой, хлебоприемный).

В разделах, содержащих квартирные телефоны, незыблемо соблюдается алфавитная последовательность, но почти везде фамилия владельца сопровождается инициалами, а не именем-отчеством полностью. А ведь насколько было бы легче найти в Москве из шестидесяти Кузнецовых А.И. Кузнецова Алексея Илларионовича, среди многих Александров, Андреев, Аркадиев и даже Алексеев, но Ивановичей или Иосифовичей.

Видимо, наступило время унифицировать архитектонику справочников (можно дать два-три варианта для населенных пунктов различного размера). Это ускорит и облегчит пользование ими, сократит напрасные траты времени и нервной энергии абонентов.

ДЕЛАЙТЕ ДОМАШНИЕ ЗАДАНИЯ САМИ

Главные потребители телефона в быту — это дети. У них много важных и совершенно неотложных дел, которые надо обсудить с половиной класса. Они звонят часто и говорят подолгу. Вот кто использует телефон на все сто! Они, связавшись с товарищем, вместе делают уроки; они прослушивают по телефону модные диски и магнитофонные записи. Хорошо еще, что в большинстве своем они еще не успели приблизиться к высотам мировой музыкальной культуры, а то бы по телефонным линиям передавались симфонии, оперы, оратории как частями, так и полностью.

Современное дитя осваивает телефон, включая самостоятельный набор номера, в пять-шесть лет. И звонит друзьям из старшей и подготовительной групп

детского сада. Нет нужды запрещать ему пользоваться телефоном. Зачем искусственно тормозить развитие ребенка, не подпуская его к телефону, часам, телевизору (включать и выключать)? Такая тактика и архаична, и безнадежна. Лучше толково объяснить ему правила пользования; сказать, что и как можно делать, а чего и почему — нельзя. Итак, пусть наши дети звонят по телефону. Но давайте посоветуем им не занимать телефон надолго и делать домашние задания самим.

Советы хорошо усваиваются, если они высказаны без диктата и угроз, а доброжелательно и подкреплены собственным стилем поведения родителей. (Кстати, научите ребенка правильно ставить ударение: позвони́т, позвоня́т.) Но, право же, и трудно, и нечестно требовать от ребенка телеграфного стиля при телефонном разговоре, если мама сама по сорок минут обсуждает с приятельницей модный покрой платья, кулинарный рецепт или поведение Наташки на последней вечеринке.

Часто родители склонны осуществлять дистанционное управление жизнедеятельностью своего ребенка, руководя его учебой, питанием, отдыхом с помощью десятка ежедневных телефонных звонков с работы. И мальчик (или девочка) работает как луноход по командам с Земли, но в более сложных условиях, когда от папы и от мамы поступают разноречивые указания. А загрузка телефонов — и домашнего, и служебных — намного превышает средний уровень.

В семье же ребенок получает систематические уроки искренности телефонного разговора. Ведь говорящим по телефону поневоле многое приходится принимать на веру — больше чем в обычном разговоре, — здоров собеседник или болен, спешит куда-то или только говорит, что спешит, один в квартире или у

него гости и пр. Искушение иной раз оказывается чересчур сильным. Но находящимся рядом детям ваша ложь видна. Родители, не лгите по телефону (без телефона – тоже). Подумайте о детях. Друг о друге. О себе.

ЧТО МОЖНО И ЧЕГО НЕ НАДО ДЕЛАТЬ

Кому звонить удобно, а кому нет? По какому поводу? В какое время суток? Поставим перед собой эти вопросы, читатель. Итак, кому звонить удобно. Своим сверстникам, друзьям, родственникам – всем, кому сам факт вашего звонка будет приятен независимо от содержания разговора. Можно звонить и людям малознакомым, но тогда звонок должен быть оправдан содержанием разговора, дающим полезную и интересную информацию вашему собеседнику. Если же вы звоните не для того, чтобы передать информацию, а чтобы получить ее и собираетесь обстоятельно расспросить адресата или обратиться к нему с какой-либо просьбой, будьте щепетильны в таком использовании телефонной связи, чтобы не переступить границу бесцеремонности.

Вежливые люди, записывая телефон собеседника, обязательно осведомятся, в какое время предпочтительнее звонить. Если же не осведомились, то не рекомендуется звонить после 10 часов вечера и ранее 8 ча-

Звонит телефон. Трубку берет ребенок.
– Папа дома? – спрашивает голос.
– Стыдно говорить, но его нет дома.
– А почему стыдно?
– Я не люблю обманывать.

сов утра. Учтите, что в будни лучше звонить вечером, чем утром, когда человек спешит, в выходные дни – наоборот. Деликатный человек, прежде чем позвонить домой кому-либо, кроме ближайших друзей (с которыми испокон веков все мы не привыкли церемониться), посмотрит программу телевидения и выберет такое время для звонка, когда нет безусловно интересной для каждого передачи. Если же именно тогда, когда вы увлечены телевизионной передачей, позвонили вам, постарайтесь не выказывать своей досады.

Собираясь в гости к другу, у которого есть телефон, обязательно известите его о своем намерении, если предварительной договоренности не было. Если же договоренность была, но вы опаздываете к назначенному часу или вообще не сможете приехать в силу возникших обстоятельств, предупредите друга об этом. Рекомендации остаются в силе и на тот случай, когда сами вы не имеете телефона и вынуждены обращаться к услугам телефона-автомата.

Начинать телефонный разговор следует с представления себя (даже если вы рассчитываете, что вас и так узнают) и с приветствия. Поздоровайтесь с любым человеком, который снял трубку, а не только с нужным вам лицом. Не рекомендуется начинать разговор, не представившись собеседнику, фразой: "Узнаешь, кто звонит?" или "Угадайте, кто это с вами говорит?". Последний вариант чаще встречается, когда собеседники молоды и разнополы. Если вы – молодой человек и такой вопрос вам задает Некто женским голосом, рекомендую отвечать прямо по алфавиту: "– Алла? Белла? Вика? Галя? Даша? Елка? Женя? . ." – и так далее. Этим вы быстро отучите любительницу задавать загадки, тогда как отвечать: – "Скажите, кто говорит, или я повешу трубку!" – не в тон и грубо.

Если вам звонят и представляются: "Это я" – в полной уверенности, что вы не можете не знать, кто звонит, а вы как раз и не знаете этого, – отвечайте: "Представьтесь, пожалуйста".

Работники магазинов, кинотеатров, аптек, железнодорожных и авиационных касс, лечебных учреждений, таксомоторных парков, справочных служб и службы быта обязаны уметь отвечать на телефонные звонки профессионально, т. е. кратко, точно, понятно и вежливо. Доброжелательный, вежливый ответ вызывает такую же хорошую реакцию, как улыбка в личном общении.

Но и абонент должен учитывать загруженность и озабоченность должностных лиц, стараться лаконично изложить свой вопрос или просьбу, начав с вежливых слов "Прошу . . ." или "Пожалуйста . . .". Многословная любезность ("Не будете ли вы так добры, мне бы хотелось узнать . . .") раздражает, потому что сбивает с ритма. Ведь, скажем, нормы телефонистки справочной "09" – 80 ответов за час для работника первого класса, 72 – для работника второго класса.

Любой владелец квартирного или служебного телефона не вправе (речь идет о моральном долге) отказать соседу, просто прохожему в просьбе позвонить в "скорую помощь". Это не должно зависеть от времени суток, степени вашего утомления и наличия поблизости телефона-автомата (он может быть неисправен).

Немало людей просто ищут любую возможность, чтобы затеять телефонный разговор и выразить чувства, которые они больше не в силах сдержать. А когда выложатся до конца – испытывают облегчение. По мнению шведских психологов, женщины, которые часто говорят по телефону, более спокойны. Если женщина может сразу же поделиться своими проблемами с подругой, она быстро успокаивается и не поддается меланхолии.

Теперь о розыгрышах по телефону. Они могут быть лукавы и необидны в виде дружеских первоапрельских и предновогодних шуток: "Володя, бегом, тебя шеф вызывает" (тогда как шеф уехал в другую организацию). Но бывают и не такие безобидные.

В парткоме одного из московских НИИ в пятницу раздался звонок.

– Это секретарь парткома? Говорит инспектор горкома комсомола Фатеев. У вас работает комсомолец Прохоров. Сегодня в 15 часов ему надо быть в горкоме в комнате 12 – будет разбираться дело, в котором он может нам помочь . . . Нет, нет, к нему у нас никаких претензий, наоборот, мы на него очень надеемся. Просим направить его к нам.

По звонку из парткома Прохоров вышел с работы в 14.00, а уже в 14.45 ехал в электричке (благо дни стояли погожие) и весело хохотал вместе с друзьями над тем, как ловко они его освободили от работы. Это – розыгрыш целенаправленный, да к тому же злонамеренный, связанный с нанесением ущерба государ-

ству (если Прохоров как работник хоть что-то полезное делал в НИИ).

Телефонный розыгрыш зиждется на использовании особенностей телефонного общения. Разыгрывающий злоупотребляет доверием абонента, так как последнему многое приходится принимать на веру, а проверить или вообще невозможно, или недосуг. Нельзя же после каждого разговора перезванивать, чтобы убедиться — оттуда ли звонили, тот ли звонил. . .

Стихийная волна розыгрышей способна запутать все дела, поэтому телефонный розыгрыш — это не безобидная шутка, а некрасивая история, приправленная дурным вкусом ее автора и исполнителя.

МНОГОСТРАДАЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН-АВТОМАТ

Создание телефонов-автоматов (таксофонов) существенно увеличило число абонентов телефонной сети. Идея вначале выглядела просто: гражданин, желающий позвонить, подходит к ближайшему телефону-автомату, опускает в него монетку (звонки о пожаре и в милицию обеспечиваются бесплатно) и, поговорив, покидает, счастливый, телефонную будку. Всего две копейки — и вы говорите с любимым человеком!

Как бы не так! Разговор по телефону-автомату требует много времени и нервов, да и средняя стоимость его выше двух копеек. Сначала надо телефон-автомат разыскать. А это не всегда просто. Даже в Москве, где таксофонов 25 тысяч. Таксофоны, как слоны, чаще группируются в стада. Указателей же расположения ближайшего стада значительно меньше, чем хотелось бы. Поэтому приходится прибегать к расспросам. А что делать шоферу, у которого заглох мотор в два часа ночи и надо вызвать летучку, а автоматов не видно и спросить не у кого?

Потерпевший поражение боксер, еще разгоряченный схваткой, прорычал журналисту:

– Ну, а вы какого мнения о моем сегодняшнем бое?

– С удовольствием вам объясню, но разрешите это сделать по телефону.

Помимо микродиспропорции в размещении таксофонов в масштабе улицы или квартала существует еще более огорчительная макродиспропорция в масштабе городских районов. В центре города и в обжитых районах с развитой телефонной сетью таксофонов много больше, чем в новых микрорайонах, где в них как раз особая нужда. С годами эта диспропорция сглаживается медленно.

Но вернемся к нашим заботам. Уф! Таксофон разыскали! Но какая досада – нет "двушки". Начинается второй этап многосерийной таксофонной гонки.

– Простите, гражданин, у вас не найдется двушки?.. А у вас, девушка? . .

Длительность этапа зависит от вашего везения. Если вы хотите оценить степень своей удачливости, не ставьте сложных экспериментов с собственной судьбой. Достаточно нескольких попыток добыть "двушку" в разное время суток и в разных местах. Засекайте каждый раз потраченное время до получения первой "двушки". Усредните его по всем попыткам. Если в среднем получится меньше десяти минут, вы везучий человек, и я вам завидую.

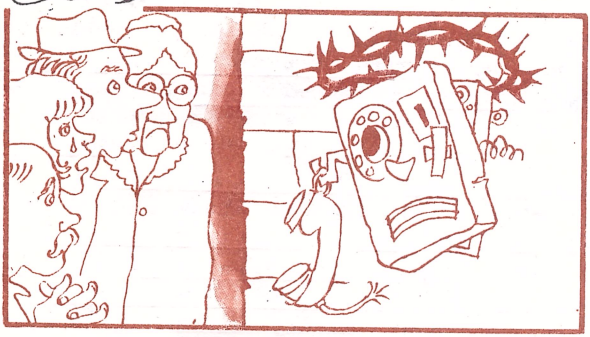
Естественно кидаться за разменом монет прежде всего к уличным продавцам мороженого, пирожков, табачных и кондитерских изделий. А те не меняют – из принципа. Размен монет их унижает, а некоторых даже оскорбляет.

— Я не обязана менять вам деньги, — вот что слышите вы в ответ. Продавцы поскромнее прячут "двушки" с глаз покупателей, продавцы побойчее держат их на виду, но вам не отдадут. Нет, есть, конечно, есть отзывчивые люди и в торговой сети, но их, увы, много меньше, чем хотелось бы. Есть прямое распоряжение Министерства торговли СССР осуществлять размен, но это распоряжение как-то остается на уровне благих пожеланий.

Приходится скрепя сердце идти на дополнительные траты — покупать мороженое, которое вам не хочется есть, или шоколадный батончик и смиренно просить, чтобы в сдаче была хоть одна двушка. Тогда вы ее получите. Учтите, что попытка дешево отделаться (коробкой спичек, трехкопеечной конфетой) рассматривается продавцом как мелкое жульничество, вызывает его негодование и отказ в просьбе дать желанную монету.

Закусив мороженым или шоколадкой, вы вновь топаете к телефону-автомату. А там что? Правильно, очередь. А если нет очереди, тогда что? Автомат неисправен. И, значит, что? Надо искать другой автомат. К тому же есть неисправность особенно подлой породы — когда автомат и с абонентом не соединяет, и двушку не возвращает. Тут уж клиент выходит из себя — ведь надо начинать заново всю игру! И хотя бывает, что таксофон позволяет и поговорить, и двушку назад получить, я еще не встречал человека, который бы считал, что эти две неисправности компенсируют друг друга!

Ну-с, отстояли вы в очереди. Набираете номер, а он занят. Набираете повторно — то же самое. Выходите из будки, пропускаете одного из очереди, а он как назло говорит долго, а вы нервничаете. Наконец, он закончил, а у вас опять занято! Вновь пропускаете че-



ловека, вновь просачиваетесь сами — и подчас с немалыми трениями, под град упреков. Вот так и выходит, что в условиях Москвы один разговор может обойтись в 15 — 20 минут, 6 — 8 копеек, а нервов — для них нет измерительных приборов.

Уже несколько лет мы можем звонить с помощью двушки, копеечных монет и гривенников. Почему бы не сделать еще шаг — не принимать трехкопеечную монету? В московских троллейбусах, например, автомат выдает билет за четыре копейки в любом наборе и за пятачок. Когда спешишь, не думаешь о лишней копейке расходов. Важно успеть позвонить.

Конечно, в том, что немало таксофонов неисправно, нельзя винить только городскую телефонную сеть. Ведь выводят-то их из строя наши с вами сограждане, дорогой читатель. Одни аккуратно отрезают телефонную трубку на запчасти к самодельному приемнику или электрогитаре, другие грубо отрывают ее исходя из живучего принципа "хватай все, что плохо лежит". Третьи, соблюдая жесткий режим экономии, суют

вместо монет шайбочки, штампованные диски и пуговицы. Четвертые доводят кабину таксофона до такого непотребного состояния, что туда войти неприятно — на полу грязь, окурки, мусор, стены исцарапаны и исписаны, стекла кабины выбиты, дверь перекошена и не закрывается или, напротив, так захлопнута, что ее не откроешь. Встречаются и такие "рассеянные", что путают кабину таксофона с туалетом.

Наверное, эти сограждане не знают, что простой и верный способ оценки уровня своей культуры — это посмотреть, как ты ведешь себя и обращаешься с природой и с бытовыми техническими устройствами наедине, когда никто тебя не видит и можно "делать что хочешь". В лесу, в кабине таксофона, в подъезде, в кабине лифта . . . А может быть, и знают, но им наплевать на самооценку, или даже есть повод хоть чем-то гордиться: "Во чего я могу!". Так давайте воспитывать таких всем миром. Причем воспитывать не в смысле агитировать: "В кабинах таксофонов сорить и плевать воспрещается", а в смысле призывать к порядку. Ведь по Москве годовой ущерб от повреждений достигает 180 тысяч рублей, ежегодно разбивают 20 тысяч квадратных метров стекол в кабинах.

В "Правде" писалось, как захмелевший рабочий завода шлакобетонных блоков Киева перебегал от одной будки к другой, везде обрывая телефонные трубки. После задержания дебошира в милиции его пожурили, на заводе решили не выносить сор из избы, и лишь после вмешательства корреспондента дело дошло до народного суда и наказания. Такое попустительство, видимо, и объясняет тот факт, что в 1978 году только в Ленинградском районе Киева сорвано 258 трубок таксофонов. "Помочь телефону" — это, помимо прочего, значит содействовать борьбе с хищениями, с умышленной порчей.

Есть пожелания и по конструктивной доработке. Вот конкретная ситуация. У Мострансагентства на ул. 1905 года 10 января 1981 года таксофон "съел" монетку, не установив соединения с вызываемым абонентом; я перешел дорогу, и на другой стороне улицы, у дома 19, другой таксофон сработал так же. Отсюда два вывода: 1) в таксофоне наиболее надежно работает узел приема монет; 2) конструкторы не предусмотрели защиты, чтобы при любом виде отказа монета не пропадала. Уж лучше отказ в другую сторону — бесплатное соединение, чем хищение "двушек" у доверчивых граждан.

К вопросу о кабинах хочу добавить. Москву заполнили стандартные стеклометаллические красные кабины, которые: а) тяжелы, б) неуклюжи, в) неудобны, г) дороги. И вообще напоминают мини-трамвай. Пружины дверей заимствованы, очевидно, прямехонько из второго дома Старсобеса, которым заведовал, по свидетельству Ильфа и Петрова, некий "голубой воришка" Альхен. Эти пружины шибают граждан дверью с такой силой, что впору на каждой кабине написать: "Слабосильных просят не соваться". Летом такая кабина—парилка, зимой—морозилка. Намного эффектнее, удобнее и проще вариант таксофона с козырьком, снижающим уровень уличного шума и спасающим от дождя. Неудачно также и расположение таксофона на задней стене кабины. В Прибалтике аппарат закрепляется в углу между задней и боковой стенкой, что делает кабину при тех же размерах как бы просторнее. Угловая полочка под таксофоном удобна для размещения портфеля или сумочки.

В Москве в период подготовки к Олимпиаде-80 появились со вкусом созданные дизайнерами ячейки таксофонов, напоминающие по форме вделанную в стену половину яйца со срезанным концом — они и от

дождя прикрывают, и в известной мере изолируют от внешних шумов, и удобны (внутри есть полочка для размещения вещей), и, наконец, ими просто приятно пользоваться.

Главный спрос за состояние таксофонов при всех мыслимых оговорках — с хозяев телефонной сети. Приучили граждан к такому бытовому удобству, как уличный телефон, так уж тяните лямку добросовестно. На вас мы смотрим с надеждой. И к вам устремляем свою мечту о том, чтобы эта надежда скорее сбылась. Наша же гражданская обязанность — при обнаружении неисправного телефона (особенно заглатывающего монеты) повесить бумажку, предупреждающую других граждан о поломке, и поставить в известность городскую телефонную сеть (в Москве — по номеру "09", бесплатно).

Норма длительности разговора по таксофону определена: четыре минуты. Но помимо нормы есть еще совесть, которая предписывает нам укладываться в норму, если перед телефонной будкой стоит очередь. Особенно если очередь стоит на морозе или под дождем. Особенно если телефон-автомат находится в аэропорту или на вокзале. И даже без всяких "если" и "особенно". Когда вы находитесь в кабине таксофона, учитывайте, что, хотя по правилам ограничение в четыре минуты предусмотрено для длительности разговора, а не для времени пребывания в кабине, очередь склонна лимитировать именно время пребывания независимо от того, дозванивается человек или говорит.

Поэтому этичное поведение у пользующегося таксофоном заключается в следующем. Если вы набрали нужный номер и услышали гудки "занято", повторите набор еще раз. Если вызываемый абонент откликнется, говорите. Если идут продолжительные гудки и

трубку не снимают, значит абонента нет на месте, а сигнал "занято" звучал при первом наборе из-за того, что кто-то чуть раньше вас пытался дозвониться туда же с другого аппарата. Тогда выходите из кабины и отправляйтесь по своим делам. Если вновь слышите "занято", лучше всего предупредить очередь, что вы не дозвонились, и уступить место следующему, а затем предпринять вторичную попытку дозвониться. При этом есть повод для радости — вызываемый абонент на месте.

Неэтично занимать кабину таксофона не по прямому назначению. Хорошо еще, что у нас не привилась такая разновидность "спорта", придуманная в США — соревнование по количеству человек, которые могут одновременно разместиться в кабине. Рекорд уже установлен — 16 человек во всевозможных позах, включая лежание в ногах и на головах.

Поскольку одна из задач книги — помочь читателю эффективно пользоваться телефонной связью, автор считает необходимым кратко описать технологию соединения с вызываемым абонентом из кабины таксофона. Соблюдение технологии позволит вам сберечь время, монеты и нервную энергию. Подходя к кабине, освободите одну руку от носимых вещей и войдите в кабину, придерживая за собой дверь или притягивая ее в зависимости от состояния пружин. Снимите трубку и прослушайте непрерывный гудок. Если гудка нет, попробуйте приподнять рычаг, на котором висела трубка (иногда пружина рычага ослабевает). Снова послушайте, и если нет гудка, ищите другой таксофон. Если непрерывный гудок есть, освобождайте другую руку (таксофоны не рассчитаны на пользование одной рукой), для чего повесьте портфель, сумку на крючок, а в отсутствие крючка положите на пол или прижмите бедром к стенке кабины.

Раздается телефонный звонок в квартире композитора:
– Это квартира инженера Филиппова?
– Нет, вы ошиблись, он живет двумя октавами выше.

Взяв трубку одной рукой, другой опускайте монету в монетоприемник, придерживая ее. Если она опускается глубже нормы и готова проскочить, извлекайте ее, собирайте вещи и идите к другому автомату — этот неисправен. Когда же поблизости таксофонов нет, вынув монету, наберите номер и вновь поднесите монету к монетоприемнику. Отпустите ее, только услышав, что трубку сняли, — есть шанс (но нет гарантий) соединения с абонентом. Поэтому, если монета — единственная, не рискуйте.

При наборе номера нельзя держать трубку той же рукой — трубка должна быть у уха. Иначе сигнал ответа станции (непрерывный гудок) может прерваться, а вы не обнаружите этого и начнете напрасно набирать номер. Или же короткие гудки пойдут после набора любой цифры, кроме последней, а вы их услышите, только закончив набор, и ошибочно воспримите как занятость телефона вызываемого абонента. После двух-трех попыток, не заметив коротких сигналов после набора первых цифр (АТС перегружена), вы решаете, что ваш товарищ, по крайней мере, на месте, дома, и . . . через полчаса езды по городу в недоумении стоите перед запертой дверью пустой квартиры. О том, как набирать номер — спокойно, с микропаузами, не подгоняя пальцем диска, — мы уже говорили.

Если произошло ошибочное соединение и вы "не туда попали", сразу же назовите номер, который вы набирали. Важно знать — то ли записанный вами но-

мер неверен, то ли автомат соединяет не с тем номером. В последнем случае смените таксофон.

В случае, когда соединения не происходит, падать духом еще рано. Вы слышите короткие гудки или продолжительные, но трубку не снимают, — возможно, это опять соединение не с тем номером. Поэтому перепроверьте информацию (абонент занят или не отвечает) с другого таксофона.

ТЕЛЕФОННОЕ ХУЛИГАНСТВО

Право же, с сожалением вспоминаются патриархальные времена, когда хулиганы еще не включили телефон в орбиту своих действий, а злокозненные поступки с использованием телефонной связи не выходили за пределы довольно невинной, по нынешним меркам, шуточки типа:

— Вы осел.

— Кто это говорит?!

— Все говорят. . .

Теперь хулиганы используют телефон более крупномасштабно. Оказывается, он предоставляет немало возможностей свести счеты с человеком, чем-то досадившим "мстителю". Взять хотя бы звонки в ночное время — можно ввести условный шифр этого беспокоящего приема: "побудка". Исполнение — чаще личное, хотя здесь возникает одно неприятное условие: не спать самому. Выбор решения зависит от того, насколько насолил мстителю этот человек и насколько почтительно мститель относится к собственному желанию поспать.

Жертвуя собственным сном, мститель может осуществлять побудку регулярно, или изнуряющую, с интервалами, скажем, в 30—40 минут. Можно обеспечить

Телефонный звонок:
– Фрэнк дома?
– Нет, а что ему передать?
– Передайте ему пять долларов, которые я у него занял.

побудку нерегулярную, или беспокоящую, без особых жертв. Всякий раз, когда по каким-либо причинам отход мстителя ко сну задерживается, он тут же дает это понять своему противнику.

Осторожный мститель звонит по телефону-автомату и ничего не говорит, чтобы не расшифровать себя. Мститель неосторожный, я бы сказал хулиган в квадрате, звонит с удобствами из собственной квартиры и говорит кое-что не приводимое в печати. Условный шифр этого приема: "побудка с лаем". Особо ожесточенный мститель привлекает для побудки или побудки с лаем всю свою родню или знакомых, а если предприятие работает в ночную смену, то приятелей по работе. Условный шифр этого боевого приема: "будят все и лают все". Тогда жизни владельцу телефона уже нет. Раньше единственным спасением было снимать трубку с аппарата вечером на всю ночь, но за такое "хулиганство" телефонный узел с предельной четкостью после двух предупреждений отключал телефон. (Кстати, жалоба на снятую трубку могла поступить от того же хулигана.) Теперь можно поставить безобрывную розетку и отключить аппарат на ночь без вреда для сети (любой позвонивший слышит протяжные гудки, а аппарат абонента не звонит). Или до предела уменьшить в телефонном аппарате уровень громкости сигнала вызова, когда аппарат уже не звонит, а чуть слышно шелестит. Но во всех этих методах

есть обратная сторона: вы не услышите срочного вызова от близкого человека.

Помимо четко адресованного, "прицельного" хулиганства встречается и безадресное, которое любитель классифицировать встречающиеся в жизни явления мог бы в свою очередь разделить на развлекательное и случайное. Использует оба метода один и тот же типаж — тот, кто испытывает удовольствие, досаждая хоть кому-нибудь и попирая правила этики и морали.

Развлекательное телефонное хулиганство сводится к тому, что, обладая, как правило, избытком свободного времени, хулиган с готовностью расходует его на то, чтобы набирать раз за разом какие попало комбинации из семи цифр и говорить неведомым абонентам самые свои привычные и родные фразы. Риск "влипаться" невелик — разве что попадешь в КГБ или МВД. Но осторожный хулиган и этого риска избегает, путешествуя по окраинам и твердо зная, что АТС111 — это Нагатино, а АТС160 — Преображенка . . .

Хулиганство случайное — это когда хулиган звонит по делу и, может быть, даже без намерения хулиганить, но случайно попадает не туда. Ну как тут не плюнуть в чью-то душу, если можно безнаказанно плюнуть?

Но наказать хулигана все-таки можно. Для этого следует, не вешая трубку, позвонить на АТС с другого телефона и объяснить ситуацию, а затем подать заявление в отделение милиции. Ответственность за оскорбление, т. е. умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме, предусмотрена статьей 131 Уголовного кодекса (УК) РСФСР. При этом не имеет значения, нанесено оскорбление лично или по телефону.

Что касается злостного, умышленного травмирования людей с использованием телефона (систематиче-

ческие ночные звонки, угрозы, оскорбления, ложные вызовы в чужие квартиры аварийных, пожарных, медицинских служб), то эти и другие подобные действия расцениваются судами как хулиганство, ответственность за которое предусмотрена статьей 206 УК РСФСР и соответствующими статьями УК других республик. Для установления "телефонных хулиганов" необходимо обращаться в органы милиции.

Известно, что в древности в Китае существовала пытка водой — человека усаживали, закрепляли положение головы, выбривали темя, и на темя капала вода — всего по капельке, но регулярно и неотвратимо. Человек постепенно сходил с ума. А ведь телефонный звонок действует не хуже капли. Пытка телефоном — неплохо придумано, и как современно!

Иные хитрецы допекают владельца телефона и не утруждая себя. Достаточно дать объявление в газету с каким-либо привлекательным вариантом (меняю трехкомнатную квартиру на однокомнатную, покупаю марки) и с предупреждением: "Звонить только поздно вечером или рано утром". Редакции принимают объявления только с предъявлением паспорта. Поэтому предварительно в окрестностях редакции отыскивается субъект с паспортом и с великой жаждой, но без рубля. Утонченный вариант — когда в самом содержании объявления содержится нечто, больно щелкающее по носу неприятеля.

Вот как вор Алексей Дедушкин в повести А. и Г. Вайнеров "Гонки по вертикали" щелкнул инспектора милиции Станислава Тихонова. Он дал объявление (предъявив украденный паспорт): "В связи с длительным отъездом хозяина очень дешево продается в хорошие руки породистый легавый щенок-медалист по кличке Стас, имеется родословная, воспитан в служебном питомнике. Звонить в дневное время 24-98-88".

Естественно, был указан номер телефона городского угрозыска.

Телефон внес оживление в деятельность анонимщиков. Появилась новая разновидность анонимок – телефонные. Вечером раздается звонок по вашему домашнему телефону и странным голосом (как вы впоследствии догадываетесь – измененным) просят Валентину Евгеньевну – вашу жену. Вы отвечаете, что ее нет дома, и предлагаете позвонить через час. Установив отсутствие одной из намеченных жертв (другая жертва – это вы), аноним звонит вновь через несколько минут : "Извините, пожалуйста, мы с вами не знакомы, но я хорошо знаю вашу жену. Ведь у нее короткая стрижка и светлые сапоги на "шпильке", не так ли? Весь последний месяц я регулярно наблюдаю, как на работу за нею заезжает на вишневых "Жигулях" некий брюнет. Советую обратить внимание на ее поведение, которым возмущен весь наш коллектив". И аноним вешает трубку, предвкушая сначала ваши муки ревности, а затем и допрос третьей степени, который вы, по его представлению, учините своей жене.

В простенькой схеме телефонной анонимки всего три правила:

аноним должен говорить вежливо и скрывать свою заинтересованность; вежливая объективность и подчеркнутая беспристрастность обладают большой убедительной силой;

После первой тренировки по самбо тренер спрашивает ученика:

– Есть какие-нибудь вопросы?

– Да. Нельзя ли мне обучаться самбо по телефону?

сначала следует сказать то немногое, что анониму известно достоверно, даже если он видел, к примеру, вашу жену всего один раз, да и то вместе с вами; достоверные сведения, даже самые скупые, повышают доверие к сообщенной информации;

клеветнические измышления должны быть таковы, чтобы их невозможно было опровергнуть даже впоследствии; это — забота о будущем жертв анонима, чтобы оно не было таким уж безоблачным (клевещи, клевещи, что-нибудь да останется!).

Соблюдение этих правил только в дружной семье не заронит даже тени сомнения; в других случаях человек, терзаясь, хоть и приходит к мысли: "А может быть, все это — ложь?", но теряется в догадках: "Тогда кому это нужно? И зачем?!" — и первая мысль выглядит не очень-то убедительной.

Автор написал правила не в порядке разработки "Руководства для анонима-любителя", а с целью показать жертвам телефонных анонимок, как можно самое чудовищное измышление подать правдоподобно и убедительно. Так что не надо спешить терзаться, товарищи. Неужели наши близкие заслуживают меньше доверия, чем неизвестный, не назвавший себя или представившийся под вымышленной фамилией. Постарайтесь завершить подобный разговор так, как это удалось сделать моему другу. Выслушав собеседника, он задумчиво произнес:

— Как бы я хотел видеть вас . . .

— Это невозможно. Да и зачем?

— Я бы с удовольствием плюнул в вашу физиономию, — и мой друг повесил трубку.

Скорее бы в наши квартиры вошел видеотелефон. Сейчас это — не техническая проблема (в этом смысле она уже решена), а чисто экономическая. Каким уда-

ром это будет для любителей телефонных розыгрышей и телефонных анонимщиков!

С телефоном возможно и своего рода внутрисемейное хулиганство. Появление в квартире безобрывной розетки повлекло стремление поставить вторую, третью — в каждой комнате, включая кухню и ванную. Удобно. Но зачем один и тот же аппарат таскать из комнаты в комнату? И вот в квартире стоят два параллельных аппарата. Появляется соблазн снять трубку и тайком послушать разговор мужа, ребенка. Но делать это без ведома того, кто говорит, так же неэтично, как обшаривать чужие карманы и читать чужие письма.

За последнее время замечено, что уголовные преступники стараются с пользой употребить телефон в своих махинациях, правильно учитывая психологическую реакцию людей. Если до появления незнакомца в вашей квартире или учреждении вам предварительно позвонят и вежливо предупредят о своем визите в качестве клиента, телефонного монтера и т. п., то при встрече вы отнесетесь к посетителю с бóльшим доверием. Хотя, вроде бы, оснований для этого и нет.

В конце концов, какие сведения по телефону вы получили? Такие же лживые, как при встрече лицом к лицу. Но на него исподволь начинает работать одна малюсенькая правда: сказал, что придет, и действительно пришел. А вы немного освоились с поступившей по телефону предварительной информацией и теперь в разговоре будете менее склонны к подозрительности. И потом, он с вами уже здоровался и "общался" по телефону, и вы поневоле пе́реходите в личном разговоре на тот тон, который присущ беседе с не совсем незнакомым человеком.

В той же повести А. и Г. Вайнеров "Гонки по вертикали" хорошо описано, как вор-"домушник" снял

крупный вклад по похищенной сберкнижке, применив нехитрую технологию. Сначала – звонок прямо из ограбленной квартиры: "Сберкасса? Здравствуйте! Это ваш вкладчик Репнин. Мой счет номер 24 685. У меня срочный вклад на две тысячи. Я вас прошу приготовить мне деньги, я после обеда заеду. Нет, не только проценты, я все снимаю. Кстати, голубушка, если вас не затруднит, произведите мне расчет заранее – мне в автомагазин обязательно до четырех надо поспеть. Ну конечно, очень уж охота до праздников машину получить . . . Спасибо вам, родненькая . . .".

И, потренировавшись в подписи "Репнин" по образцу, имеющемуся в найденном паспорте владельца квартиры, не вызвал ни малейшего подозрения у работников сберкассы при получении денег, продолжая демонстрировать непринужденность и добродушие.

Будьте осторожны, граждане! Не попадайтесь на психологическую уловку ловкачей и жуликов, возлюбивших телефон небескорыстной любовью.

Теперь пора сказать и об убийствах. Сурово карается умышленное убийство. Карается и непреднамеренное убийство, совершенное человеком из-за неосторожного использования технических средств, которые именуются в Уголовном кодексе "источником повышенной опасности" (охотничье ружье, ружье для подводной охоты, автомашина, мотоцикл, катер и пр.). Тот, кто пользуется такими средствами, обязан учитывать возможные последствия применения источника повышенной опасности для окружающих. К числу этих средств, право же, следовало бы отнести и телефон, со всей строгостью наказывая людей, не думающих о возможных пагубных последствиях своих "шалостей". Эти люди – потенциальные убийцы.

Убийца – тот, кто отрывает трубку телефона-автомата в квартале новостроек и не дает своевременно

вызвать "Скорую помощь" к человеку с сердечным приступом. И тот, кто вызывает машину "Скорой помощи" к себе домой, поцарапав нос в пьяной драке.

Убийца – тот, кто дает ложный вызов в пожарную команду, а где-то в это время может начаться настоящий пожар и в дыму задохнется беспомощный старик или малый ребенок.

Убийца – тот, кто проделывает жестокую "шутку": звонит родителям и "взволнованным" голосом сообщает: "Вашего сына сбила машина, он лежит . . . (называется улица на другом конце города)"; родители, пока убедятся, что это ложь, теряют год жизни.

Да, товарищи, это – убийцы, мы должны это твердо знать и соответственно рассчитываться с подонками нашего общества.

Делу помогут фиксация аппаратурой служб "01" – "04" номера телефона (таксофона), с которого произведен вызов, и автоматическая запись разговора на пленку с последующей возможной идентификацией голоса.

Проблема борьбы с телефонным хулиганством затрагивает весь мир. Одна из электронных фирм США разработала приставку к обычному телефонному аппарату, на передней панели которой световое табло показывает номер телефона, откуда с вами говорят. Фирма, создавшая новинку, преследовала цель защитить абонентов "в условиях растущей преступности", как выразился представитель фирмы, не только от телефонных шутников и хулиганов, но и от гангстеров и шантажистов, угрожающих якобы подложенными бомбами и требующих выкупа. Но эта приставка способна вызвать и осложнения между людьми. Представьте, читатель, что легкомысленный супруг сообщает жене о необходимости задержаться на работе, а

жена видит на приставке совсем другой номер телефона . . .

За двенадцать франков в неделю телефонная служба Швейцарии предлагает свои услуги против особой разновидности шутников, развлекающихся анонимными телефонными звонками. Каждый телефонный вызов клиента регистрируется. В конце недели он получает список людей, которые ему звонили, их адреса и точное время, когда состоялся телефонный разговор. Представитель телефонной службы заверяет клиентов, что само содержание телефонных разговоров не записывается.

С телефоном связаны и другие виды жульничества. Один телефонный мастер из Италии использовал свои профессиональные знания весьма своеобразно. Он подключил свой телефон к телефону соседа таким образом, что счета за разговоры шли на имя последнего. Сосед заподозрил что-то неладное не сразу, лишь когда суммы оплаты за телефон стали подозрительно большими. Когда все выяснилось, оказалось, что телефонный мастер преспокойно и подолгу говорил с дамой своего сердца, живущей в другом городе.

С ростом преступности растет страх перед нею. Агентство "Ассошиэйтед Пресс" рассказало о таком случае на одном из военных объектов США. Часовой, проходя мимо телефонной будки, услышал легкое потрескивание и решил, что в будке бомба с часовым

Муж, находясь в другом городе, целый день пытается дозвониться домой, но телефон все время занят. Наконец, потеряв терпение, он посылает жене телеграмму: "Повесь трубку".

механизмом. Вмиг саперы обложили кабину мешками с песком и бросили в нее один за другим два взрывпакета, полностью разрушивших несчастный автомат. В этот момент подъехал монтер телефонной станции, который объяснил, что подобный звук исходит из самого телефона, когда в нем застревает гнутая монета. Телефонная компания предъявила армии иск на сумму 800 долларов.

ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

Развитие капитализма привело в XX веке к ряду негативных последствий, в частности к росту самоубийств. Человечество справедливо гордится развитием науки, вступлением в эпоху научно-технической революции. Но среди множества необходимых, прогрессивных наук появилась и такая, потребность в которой лучше бы не возникала, – суицидология. Это наука о самоубийствах, она изучает причины самоубийств, способы, обстановку, а также разрабатывает принципы профилактики.

Число самоубийств достигло, по данным Всемирной организации здравоохранения, полумиллиона в год. Отмечается все более явная возрастная поляризация самоубийств – омоложение ("пик молодости" – от 15 до 23 лет) и одновременно постарение ("пик старости" – более 60 лет). Во Франции за последние полтора десятилетия число самоубийств среди подростков возросло втрое и достигло числа жертв на автодорогах.

Причины самоубийств подразделяются на хронические и кризисные, социальные и личные. Социальные причины – это отсутствие средств к существованию, одиночество, особенно страшное в престарелом

возрасте. Многие личные причины — депрессия, невроз, физическая инвалидность — тоже могут вытекать из социальных условий существования. Кризисные причины — когда у человека возникает стремление к самоубийству из-за внезапно возникшей и остро развивающейся тяжелой психической травмы. Характерно, что высокий уровень самоубийств наблюдается особенно там, где индустриализация сопровождается авторитарностью власти, обезличиванием человека, повышенной степенью ограничения поведения индивида независимо от его склонности и желаний. Ходячее представление о том, что самоубийство — удел психически больных людей, ошибочно. Среди лиц, совершающих попытки к самоубийству, немалое число практически здоровых в психическом отношении.

В США существует вид обслуживания под названием "Позвоните нам перед смертью". Вот что рассказывает о нем корреспондент "Комсомольской правды" в Нью-Йорке А. Манаков: "Не скрою, я звоню по этому номеру телефона, немного волнуясь. Видимо, я не один: на другом конце провода постоянно отвечают частые гудки. Продолжаю настойчиво набирать семь цифр: 736-61-91. Наконец, минут через двадцать приходит мой черед и я слышу приятный женский голос:

— Лига спасения жизни. Чем могу помочь?

— Извините, не могу ли я с вами побеседовать?

— Да, конечно.

— Вы догадываетесь, наверное, что я уже сделал свой выбор. Мне бы хотелось узнать, почему вы считаете, что я ошибся?

— Знаете, жизнь действительно отвратительная штука. Я сама иногда прихожу к этому выводу. Однако не родился ведь еще такой человек, который был бы всегда прав. Все ошибаются. Но одни это признают, а другие — нет. Так же и вы . . .

Женщина говорит спокойно и ровно, с длинными паузами, почти убаюкивает. Обо всем, что мешает жить и что делает жизнь прекрасной. Благодарю за "помощь" и вешаю трубку. По этому номеру в телефонном справочнике Нью-Йорка зарегистрирована "Национальная лига спасения жизни". Основана она еще в 1906 году одним баптистским священником. Туда можно позвонить в любое время, как в "скорую помощь", полицию или в справочное бюро. В отличие от последнего, она дает ответ только на один вопрос: почему вы должны жить? Сюда звонят те, кто решил покончить с собой, предварительно уведомив об этом еще живых.

Номер 736-61-91 набирают молодые и старые, здоровые и больные, бедные и богатые, белые и небелые, мужчины и женщины. Шесть тысяч человек в год только в одном Нью-Йорке. Десять тысяч звонят в центр по предотвращению самоубийств в Лос-Анджелесе и 20 тысяч – в Сан-Франциско . . .

Число самоубийств среди молодежи в последние 10 лет резко возросло. Особенно часто идут на это пуэрториканцы, ветераны вьетнамской войны, студенты и негры. К этому решению приходят чаще в пять раз, чем представители других профессий, адвокаты, врачи и психиатры.

Каждый год в Америке происходит самоубийств в два раза больше, чем убийств. В восьми штатах самоубийство считается преступлением по закону. Пожилые американцы составляют четверть всех жертв, а среди этнических групп первенство по числу самоубийств принадлежит индейцам. Непосредственные причины, побудившие людей решиться на это, различны и часто противоречивы. Однако наиболее типичны безработица, алкоголизм, одиночество в старости, наркотики, болезнь".

На британских островах с 1969 года действует телефонная служба "Посланий христианской надежды и вдохновения". Она рассчитана на тех англичан, которым не к кому обратиться за успокоением в своих горестях, кроме как к телефонной трубке. Популярность службы год от года растет. В графстве Суррей одна из "служб надежды" ежедневно отвечает больше чем на две сотни вызовов. И при этом не спрашивает имени звонящего. . .

В Париже для многих одиноких людей "якорем спасения" стал телефонный номер, по которому можно узнать точное время. Дело в том, что отсчет времени идет с десятисекундным интервалом, а так как к номеру подключается сразу несколько абонентов, то в эту паузу они могут разговаривать между собой. В результате люди находят собеседника, чтобы излить незнакомому человеку душу, посоветоваться с неизвестным другом. В этой перекличке голосов стало значительно труднее услышать "точное время". Городские власти, которых засыпали жалобами на плохую работу службы времени, пришли к выводу, что необходимо ввести специальный телефонный номер, по которому отвечали бы всем, нуждающимся в собеседнике.

На страницах печати ФРГ все чаще пишут о проблемах, возникающих вследствие отчуждения в семьях, изолированности детей в родных стенах. В ряде городов "Союз в защиту детей" создал службу, которую называют "Тетя у телефона". Школьники от десяти до пятнадцати лет звонят и излагают свои обиды и заботы незнакомой женщине, потому что дома им не с кем поделиться.

Телефонная "служба отзывчивости" действует и в социалистических странах. Бывают ситуации, ко-

Поздно вечером основательно подгулявший постоялец кричит через весь вестибюль гостиницы:

– Эй, портье, у вас лифт не работает!

– Лифт в порядке, но вы стоите в телефонной будке.

гда импульсивному человеку кажется, что иного выхода нет. Да ведь и задачи службы шире, чем спасение от самоубийств, – помогать людям, находящимся в психологических затруднениях, стрессовых ситуациях, состоянии аффекта. Если вы живете в Будапеште и вам необходимо сейчас же, немедленно поделиться, посоветоваться с доброжелательным и компетентным собеседником, поднимите телефонную трубку, наберите номер 229-600, и на другом конце провода послышится: "Чем можем помочь?". К работе в "службе отзывчивости" привлечены квалифицированные психиатры и психологи. Конечно, они не в состоянии в ходе телефонного разговора избавить собеседника от всех неприятностей, но опыт показал, что им удается помочь практическим советом или просто успокоить человека, который по какой-либо причине переживает острый душевный кризис. Обращаясь за помощью, можно не называть своего имени. Время телефонного разговора не ограничено, и в любом случае служба гарантирует сохранение в тайне содержания разговора.

О работе "телефона доверия" в Польше рассказывает журналист А. Рубинов. "Во многих газетах Варшавы в каждом номере публикуется легко запоминающийся номер "телефона доверия" 28-36-36. . .

Гораздо больше звонят . . . по номеру, тоже легко запоминающемуся, – 9-88. Это "телефон доверия" для молодежи. Но, пожалуй, чаще всего – по номеру

29-79-77. У того аппарата сидит дежурный сексолог, и обсуждаются самые деликатные и самые драматичные ситуации. Там в трубке чаще всего слышат голос отчаявшегося человека, который потерянно, стыдливо говорит что-то невнятное и сообщает, что он накануне самоубийства и это его последний разговор. В большинстве, в огромном большинстве случаев все тревоги, страхи, сомнения рассеиваются после одного разговора. Выявляется элементарная безграмотность, которая отравила, может быть, годы жизни из-за того, что не мог человек посмотреть другому человеку в глаза и рассказать о своей беде. Тогда на обоих концах провода людям кажется, что телефон изобрели ради того, чтобы спасать жизнь. . .

Развивается служба психологической помощи с использованием "телефона доверия" и в Советском Союзе. Возглавляет эту работу Всесоюзный научно-методический центр по предотвращению экстремальных психологических состояний, возглавляемый доктором медицинских наук профессором Айной Григорьевной Амбрумовой. Познакомившись с работой этого учреждения, журналист В. Шварц так излагает его установки и стремления. "Живя в больших городах, в круговороте ежеминутных дел и событий, мы нечасто задумываемся о том, как много людей рядом с нами нуждаются в подобной помощи. Сколько жизненных коллизий происходит ежедневно: умирает близкий человек, и ты остаешься один-одинешенек на всем белом свете; муж, с которым прожито два десятка лет, внезапно уходит к другой: в кабинете у врача неожиданно подсматриваешь диагноз своей болезни, о которой знаешь, что она неизлечима. . . И когда наступает он, час "пик", куда обратиться нам со своей очень личной бедой? К близким? А если их нет? К друзьям?

Но у них своя жизнь, свои заботы. А беда, которую носишь в душе, захлестывает все больше и больше, и человек уже не в состоянии думать ни о чем другом. И тогда порой наступает тот тупик, о котором очень точно сказал выдающийся русский юрист А. Ф. Кони: "Бывает у человека такое состояние, когда у него опускаются руки и он готов поднять их на себя".

Мы, живущие в самом гуманном на земле обществе, не можем, не должны быть одиноки. И если не в состоянии сами разрешить свои проблемы, то вправе ожидать помощи от общества...

Трудно представить себе более сложную задачу из области человековедения — за короткое время не только понять чужую беду, но и успокоить человека, удержать его, может быть, от непоправимого шага. Ведь здесь отсутствует личный контакт. Абонент анонимен, и эта анонимность облегчает ему разговор, позволяет откровенно говорить о себе и своих тревогах. Психологу же намного труднее: он должен в совершенстве владеть искусством общения, уметь мгновенно находить контакт с невидимым собеседником и, сняв его напряжение, в конечном счете убедить, что

Приезжий звонит к знакомым. Слышит в ответ тонкий мальчишеский голосок.

– Родители дома?

– Нет, дядя.

– Есть еще кто-либо, с кем я мог бы поговорить?

– Сестра.

– Дай-ка ей трубку.

После длительной паузы – тот же голосок:

– Мне никак не удается вынуть ее из коляски.

безвыходных положений не бывает. Конечно, телефонный разговор станет лишь первым шагом помощи. После него (если потребуется, если человек поймет, что это необходимо) последует обращение в кабинеты социально-психологической помощи, которые будут организованы во всех районах столицы".

Номер московского "телефона доверия" уже известен: 209-90-04. Существуют "телефоны доверия" в Риге и Днепропетровске, должны появиться в ближайшем будущем в Харькове и Томске. Рижский "телефон доверия" (39-39-39) заработал первым в стране на основе опыта долгих лет работы рижских клубов психологии и психопрофилактики стрессовых состояний, под прямой опекой главного врача республиканской психоневрологической больницы Зузанны Григорьевны Сочневой. Обратите внимание, читатель, на примечательный факт: скорая "душевная" помощь взлелеяна советскими специалистами-женщинами.

Все лица, причастные к организации "телефонов доверия", заранее обеспокоены и просят предупредить население не звонить по этим телефонам для проверки или шутки ради. Загружая скорую психологическую помощь, любопытные люди и шутники не всегда понимают, что тем самым, может быть, отнимают последнюю возможность получить совет и душевную поддержку у человека, который в них остро нуждается и у которого может не хватить терпения дозвониться.

ТЕЛЕФОН В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ

ТЕЛЕФОН – ИСТОРИЯ И МОДА

Итак, появился телефон. Несовершенный вначале "аппарат для передачи любых звуков на некоторое расстояние при помощи электричества" (теле – далеко, фон – звук) начал свое триумфальное шествие в последней четверти XIX века. Телефон быстро попал в число технических новшеств, сразу оцененных современниками по достоинству. Множество изобретателей бросилось улучшать аппарат Белла: уже в 1900 году число патентов, относящихся к телефону, превысило 3000. В частности, русский физик П. Голубицкий изобрел микрофонный капсюль (1883 г.) с угольным порошком, применяемый и поныне.

Открылись новые просторы для творчества фантастов и футурологов. В Санкт-Петербургском жур-

нале "Всемирная иллюстрация" за 1884 год появилась серия рисунков М. Далькевича, изображавших быт будущего. Один из рисунков назывался "Газета-телефон". Сегодня мы скорее назвали бы подобный рисунок "Радиогазета". Любопытно, что М. Далькевич выбрал самый безобидный способ предсказания будущего — не на пятьдесят—сто лет, а на целое тысячелетие. Серия так и называется "Люди и быт 2884 года" и в целом производит впечатление весьма неглупой.

Впрочем, в первые годы реальный триумф телефона был весьма скромным. За десять лет дальность передачи достигла десяти километров. При таких темпах в наше время мы могли бы устанавливать дальность телефонной связи, которая не превышала бы 100 км. Кстати, именно в этом направлении прогресс в области телефонной связи в нашу эпоху вообще прекратился, поскольку достигнут естественный предел — наибольшее возможное расстояние между двумя пунктами на поверхности Земли. Была бы между ними телефонная линия!

Это примечательно — как в процессе развития одного и того же технического устройства меняется то главное его качество, та характеристика, которые служат мерилом прогресса. Когда чуть остывает наивный восторг от самого новшества, появляется множество случайных и чисто внешних конструктивных и эксплуатационных особенностей, например раздельное или совместное (на микротелефонной трубке) размещение микрофона и телефона, аппараты настольные и настенные, вращающаяся ручка для вызова телефонистки и отбоя или дюжина ее заменителей (включая приводимые в движение ногой), отсутствие или наличие инкрустации и других украшений (ведь телефон — это престижно, это предмет гордости владельца; сейчас в этой роли выступает автомобиль), возможность переноски или закрепление намертво, материал, из которого сделан корпус.

Но скоро из этого множества признаков выступает главный, являющийся мерилом технического прогресса — как далеко можно переговариваться. Согласны на искажение звуков и непонятность, на необходимость надсаживать голосовые связки, на тяжесть аппарата и его дороговизну — на все. Но как далеко можно звонить?

И вот телефон, год рождения 1876, получает на Мюнхенской электротехнической выставке 1883 года официальную экспертную оценку: "Пригоден для передачи звуков на расстояние до десяти километров". Такое суровое ограничение сразу сориентировало специалистов-электротехников по слабым токам, и в этой ориентации — основная польза экспертизы, несмотря на ее ошибочность по существу. Ошибочный технический вывод принес пользу: слаботочники наперегонки пустились на поиски новых решений. Шла в ход любая идея, увеличивающая дальность телефонной

связи. Хронологическая кривая роста дальности полезла все круче вверх.

Ее главная переломная точка – передача телефонных разговоров по трансатлантическому кабелю. Двадцать тысяч километров – таков предел расстояния (по кратчайшей линии) между любыми двумя точками на поверхности Земли, и, стало быть, такова теоретическая граница дальности телефонной связи, достижение которой останавливает гонку в развитии дальних телефонных линий. Останавливает раз, но не навсегда, если мы учтем перспективы космических телефонных переговоров и включим в орбиту нашего разговора (только на этот случай, когда мы затронули орбиты космические) не только проводную, но и радиотелефонную (раньше писали – беспроволочную) связь. Впрочем, практическая максимальная дальность телефонной связи превышает теоретически предельную, и тем существеннее, чем менее развита телефонная сеть, потому что связь налаживается окольными путями, и чем таких возможностей меньше, тем окольные пути длиннее. Значит, и здесь перспективы ясные: чем гуще "паутина" телефонных сетей, тем все ближе практическая максимальная дальность связи подходит к теоретической предельной (подходит, естественно, с верхней стороны).

Итак, вернемся к разговору о меняющемся показателе качества. Задолго до достижения предельной дальности это требование перестало быть доминирующим в развитии телефона, потому что по сей день 95% потребностей в телефонной связи ограничиваются масштабами города или сельского района. На первый план вышло требование быстроты соединения.

На смену неторопливому: "Барышня, дайте номер . . ." пришли автоматические телефонные станции (АТС) и набор номера самим абонентом. На аппара-

тах произошла вполне эквивалентная замена ручки вызова диском номеронабирателя. Процесс набора номера красочно описан О. Генри в своем рассказе "Разные школы": "Он закрылся в маленьком кабинете и вызвал молнии небесные, сконденсированные в малоромантичные цифры и буквы". Повышению быстроты соединения сопутствовала и более высокая его правильность. Так второе звено цепочки главных устремлений также оказалось выкованным.

Возникла насущная потребность сделать телефон более вездесущим, упростить доступ к аппарату людям вне своего дома и учреждения. Так появились таксофоны. Впервые наш добрый знакомый — уличный телефон-автомат — демонстрировался на Всемирной выставке в Париже в 1900 году.

Следующим звеном, продолжающим цепь ."дальность — быстрота соединения — доступность", явилось качество звучания. Здесь фронт работ был широким, и хотя многое сделано, но еще и сейчас есть у абонентов претензии по этой части. Во-первых, уменьшить искажения при передаче всей богатой палитры человеческих голосов с их индивидуальными обертонами. Еще раз повторим — сделано немало. Ушла в прошлое и такая особенность телефонного голоса, многократно отмеченная романистами, как его безжизненность и "нечеловечность" ("Это был голос не человека, а говорящей машины, бездушного робота. . .") , особенно хорошо сочетавшаяся с извещениями о самых роковых событиях. Но и по сей день мы не различаем по телефону, скажем, звуки "с" и "ф"; по сей день передаем фамилии по буквам, пользуясь распространенными именами.

При испытаниях новых линий связи, новой телефонной аппаратуры во всех странах проводится проверка разборчивости принимаемых сообщений. Дик-

торы-испытатели произносят стандартные фразы с типичными для данного языка и трудно различимыми по телефону сочетаниями гласных и согласных. В США — это "Джо взял отцовские башмаки из-под лавки" и "Она ожидала на моей лужайке" (естественно на английском языке), во Франции и Швейцарии — перечень географических названий "Париж, Бордо, Сан-Луи, Лондон . . .", у нас в стране — "Не видали мы такого невода".

Вторая претензия касается приемлемого уровня громкости. Здесь сделано не все. Уважаемые телефонисты, нужно всемерно щадить уши своих клиентов, разбросанных по белу свету. Разрешите вручить вам от их имени социальный заказ: ни один звук, превышающий норму допустимой громкости, не должен достигать органов слуха абонента, — будь это звук голоса, гудки посылки вызова или "занято", щелчки включений и переключений на АТС (последних вообще не должно быть слышно). Каждый аппарат должен быть оборудован ограничителем уровня громкости.

Конечно, надо позаботиться и об обеспечении такого минимального уровня громкости, при котором не придется бесконечно переспрашивать собеседника. Международный эталон слышимости сейчас достаточно жесткий — и в международных, и в местных переговорах она должна быть эквивалентна слышимости при разговоре собеседников на открытом воздухе на расстоянии 2 м. В 1923 году слышимость по телефону соответствовала 14 м расстояния для внутригородской связи и 25 м — для междугородной. По остроумному замечанию журналиста М. Шенгелевича "беседой это назвать можно лишь из-за отсутствия специального названия для общения двух крикунов".

Здесь, думается, уместно замечание такого рода. Пора перестать воспитывать в абонентах священный

– Когда бы я не вышел из кабинета, – заметил сотруднику заведующий отделом, – вы все время говорите по телефону.

– Это деловые разговоры, сэр!

– Отлично, но я бы попросил впредь не называть наших клиентов "дорогой Чарли" или "глупая киска".

трепет перед аппаратом как материализованным объектом технического волшебства, до которого упаси боже дотронуться где-либо кроме специально отведенных мест – трубки и номеронабирателя. В обиходе мы постоянно используем, сами того не зная, бытовые приборы, изготовленные в "расчете на дурака". Расчетом на дурака (иначе "дуракоупорностью") инженеры в шутливой форме окрестили требование учета при создании любой конструкции того обстоятельства, что глупый человек может на манер чеховского злоумышленника откручивать любую гайку, нажимать любую кнопку, снимать защитный кожух. Учесть это обстоятельство – значит предусмотреть в конструкции все возможности для того, чтобы такой экземпляр Homo sapiens и себя не покалечил, и аппаратуру не повредил. И самое простейшее и универсальное средство для этого – категорически запретить ему вообще до чего-либо дотрагиваться. Вот и читаешь до сих пор в инструкциях на бытовые электроприборы, опломбированные почище денежных мешков: "В случае нарушения целостности пломб никакие претензии не принимаются". Давайте, давайте, граждане изготовители! Будем пломбировать на заводах электроутюги и кофейные мельницы, вентиляторы и авторучки!

А может быть, лучше оглядеться и обнаружить вокруг образованное, технически грамотное население?

Может быть, расчет на дурака сам-то давно производится по известной схеме: "Заставь дурака богу молиться, он и лоб расшибет"? Изготовители телефонов решились-таки доверить своему абоненту регулировать громкость звонка. И что же оказалось? Справляется абонент с этим хитрейшим делом. Так, может, — где наша не пропадала, товарищи телефонисты, — рискнем встроить в аппарат регулятор уровня слышимости? Пусть абонент его крутит по собственному вкусу.

В-третьих, важна устойчивость уровня громкости. Чтобы абоненту не казалось, что его телефонный собеседник разговаривает с ним, качаясь на гигантских качелях и периодически то приближаясь, то уносясь куда-то в заоблачные высоты.

В-четвертых, необходима отсечка помех — технических шумов и посторонних разговоров, "забирающихся" в линию по паразитным связям. Здесь решающая победа еще не одержана, и, случается, две пары говорят одновременно и слышат друг друга, пользуясь случаем укрепить свой характер и победить в соревновании на выдержку.

Очередное звено в цепи главных качеств телефона — упрощение процесса вызова нужного абонента. Именно упрощение, а не убыстрение, о котором говорили ранее. Пусть быстрота соединения останется той же самой (если она лимитирована возможностями оборудования АТС), но требует меньше манипуляций от абонента. Проблема упрощения процесса вызова решается и в значительной степени решена в трех основных направлениях. Первое — упрощенный набор номера благодаря отказу от дискового и переходу к кнопочному номеронабирателю. Вместо каждого вращательного движения пальцем — достаточно нажать кнопку (это, кстати, и быстрее). В СССР телефонные

Владелец станции обслуживания автомобилей звонит постоянному клиенту:

– Алло! Мистер Макклоу! Только что приехала на машине ваша дочь. Я хотел бы узнать, покроете ли вы расходы по ремонту?

– По ремонту автомобиля? Конечно.

– Извините, речь идет и о ремонте станции.

аппараты с кнопочным номеронабирателем (его именуют тастатурным) делает Пермский телефонный завод. За последнее время техническая мысль шагнула дальше — к сенсорным номеронабирателям, где не требуется даже утапливать кнопку, достаточно притронуться к ней пальцем. Второе направление связано с упрощением повторного вызова, когда вызываемый абонент занят. Повторный вызов осуществляется без набора всего цифрового кода, а лишь нажатием одной кнопки. Запоминающее устройство аппарата, зафиксировав цифровой код при первом наборе, позволяет аппарату автоматически производить вызовы до тех пор, пока абонент не освободится. Такое устройство (на интегральных схемах) также реализовано в конструкции телефонного аппарата Пермского завода. Для подачи команды требуется одиннадцатая кнопка, а для сброса команды – двенадцатая. Вот почему кнопочный номеронабиратель содержит не десять, а как минимум двенадцать кнопок.

Третье направление упрощения процесса вызова имеет задачей обеспечивать соединение с нашими постоянными абонентами. Запоминающее устройство аппарата существенно развивается и работает не в режиме кратковременной памяти, как в предыдущем случае (когда запись цифрового кода автоматически

стирается в начале набора нового номера, заменяясь записью последнего), а в режиме долговременной памяти. Каждому из часто набираемых номеров соответствует кнопка, нажатием которой абонент дает команду на автоматическую передачу цифрового кода. Естественно, предварительно требуется ввести в запоминающее устройство цифровые коды. Набор осуществляется самим аппаратом, а абонент лишь нажимает нужную кнопку и продолжает заниматься своими важными и интересными делами, пока связь не будет установлена. Для самого сверхделового человека полсотни кнопок, обеспечивающих вызов наиболее часто требующихся лиц и учреждений (в том числе и в других городах) удовлетворяют его ежедневные "телефонные" запросы на 60–70%.

Такие аппараты и приставки к обычному телефону уже есть (на 24, 32, 48, 60 командных кнопок), применяются, но их остро не хватает. К тому же они включаются только в служебные линии связи, тогда как несомненна их польза и при установке в квартирах, в первую очередь у людей творческих профессий и общественно активных. Если при установке первых образцов требовалось вызывать мастера с телефонной станции, чтобы запрограммировать номера или изменить программу, то теперь это может осуществлять сам владелец аппарата.

А чего бы мы хотели от квартирного телефона далее? Быть нашим добрым помощником и в наше отсутствие. Здесь опять реализуется не одно единственное, а два направления, помогающие и тем, кто хочет с нами связаться, и нам самим. Первое направление – встроенный в телефон автоответчик, который любому звонящему сообщает вашим голосом то, что вы сказали в микрофон перед уходом, например: "Я буду отсутствовать примерно до такого-то времени, в

случае срочности звоните по такому-то телефону, где я буду находиться до стольких-то часов". Второе направление — встроенный в телефон не только автоответчик, но и автосекретарь (по схеме простого диктофона). Позвонивший помимо информации о вас услышит в трубке: "Если вы хотите что-то передать, говорите, включается запись на три минуты"

Ну-с, как говорили в старину, засим желательна циркулярная связь. Я разговариваю по телефону с приятелем, а в это время мне звонит кто-то еще. Аппарат сигнализирует. Я предупреждаю собеседника, что на минутку отключусь, и начинаю разговор с тем, кто только что звонит. Оказывается, это другой приятель, но по тому же вопросу — куда поедем в ближайшие дни ловить рыбу. Перехожу на циркулярную связь — подключаю обоих и ведем волнующий мужчин разговор втроем. В служебных линиях циркулярная связь уже осуществляется, а до массового потребителя еще не дошла. Приходится перезваниваться по-одному многократно.

Как видим, развитие телефона идет по пути расширения его функций и связанного с этим "обрастания" разнообразными техническими устройствами. Какие качества телефона будут названы самыми необходимыми в дальнейшем — не беремся предугадывать на много лет вперед, но невозможность телефонной связи в любой момент, где бы человек не находился, и невидимость собеседника позволяют назвать еще два шага к идеалу: добиться положения "мой телефон всегда со мной" и подключить видеоустройство к телефонному аппарату.

Осуществить ситуацию "мой телефон всегда со мной" можно лишь путем перехода от кабельной к радиотелефонной связи. Последняя выходит за рамки книги, поэтому ограничимся несколькими фразами.

Переносный радиотелефон для местной связи в УКВ диапазоне уже имеется. Он используется в милиции и других специальных службах. Разработаны легкие, оперативные конструкции радиотелефона, работающие от батарей и автомобильного аккумулятора. В перспективе — их применение геологоразведочными экспедициями, охотниками и рыболовами, туристами и альпинистами, просто людьми, выехавшими в выходной день за город. Радиотелефон незаменим при несчастных случаях, необходимости срочной помощи.

Видеотелефон удобен, больше того — приемлем при одном непременном условии — возможности включения или отключения видеоустройства самим абонентом. Иначе, заставая нас в разное время суток врасплох — неодетыми, спросонья, больными, а то и со злосчастным синяком под глазом, — видеотелефон поставит нас перед выбором: снимать или не снимать телефонную трубку?

На этом остановим последовательную цепь решающих качеств телефона "дальность — быстрота соединения — доступность — качество звучания — упрощение вызова — автоответчик и автосекретарь — циркулярная связь — переносный портативный телефон — видеоустройство". Естественно, мы говорим здесь о телефонных аппаратах массового применения. Что касается селекторной связи и прочих технических решений, подчас очень нужных и остроумных, но носящих более специальный характер, то на них мы не предполагаем останавливаться.

Пора от истории телефона переходить к моде. На заре телефонизации установка каждого телефонного аппарата обходилась довольно дорого. Стало быть, само наличие его говорило о фешенебельности учреждения или состоятельности частного владельца. Это обстоятельство, естественно, сказывалось на внешнем

виде телефона. Непрерывные модернизации внешнего вида, вызванные чисто техническими причинами (а такие модернизации характерны для любой аппаратуры на начальном этапе, когда внешний вид еще не устоялся), усугублялись персональными вкусами и требованиями заказчиков, желавших за свои деньги иметь нечто весьма экстравагантное. Корпуса телефонов изготовлялись, например, из ценных пород дерева и отделывались либо под цвет другой мебели, либо, напротив, по контрасту, чтобы сразу бросаться в глаза любому посетителю и гостю. Кабинетные настольные телефоны выдерживались в стиле массивных письменных приборов – скажем, в виде подсвечников с бронзовыми или мраморными пьедесталами.

Ну, а по мере того как расширение масштабов телефонной сети привело к развенчанию телефонного аппарата как предмета роскоши и низвело его до уровня повседневного рабочего оборудования (чуть было не написал "до уровня ширпотреба"), соответственно проще стала его одежда: вместо дерева – металл, вместо индивидуальной отделки – штамповка, вместо подбора колера – стандартный черный цвет.

Когда же (это уже на памяти людей не самого старшего поколения) в быт вошла пластмасса, а в моду – обтекаемые формы, пошли пластмассовые телефонные аппараты без единого четко обозначенного угла – "под слоновую кость" или белые, а затем ярких цветов. Наибольшую изобретательность продемонстрировала шведская фирма "Эриксон", которая в 1956 году создала миниаппарат "Эрикофон" в виде телефона-трубки, где в единое целое собраны телефон, микрофон, номеронабиратель (на нижнем торце) и прочее содержимое аппарата. Мода на него существует, из-за оригинальности, значительно дольше чем того стоит положенная в основу техническая идея: держать

Звонок в ломбард:
– Скажите, который час?
– У нас не справочное бюро.
– Я знаю, но мои часы у вас в закладе.

"Эрикофон" при разговоре на весу несколько обременительно. Хотя, с другой стороны, благодаря этому разговоры короче. Известны и другие экстравагантные решения, однако по части удобства все они уступают привычной схеме, так что отметим лишь витой шнур к трубке и возможность брать настольный аппарат "за шиворот" для переноски его одной рукой. Что касается внешних форм, то мода, как и все на свете, развивается по спирали. Ультрамодны телефоны в стиле "ретро" (под старину), хотя по конструкции они вполне современны.

Конечно, мода, как всегда, требует жертв. Подобные аппараты делать сложно, и они намного дороже обычных. Из стран СЭВ "новые старые телефоны" выпускают известная чехословацкая фирма "Тесла" и наш рижский завод ВЭФ.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НЮАНСЫ

Призывал я, призывал читателя бережно расходовать свое время у телефона, подбирая каждую завалящую секундочку, и самому грустно стало. Ведь я же все-таки человек, а не бесчувственный робот. И моей душе свойственны безотчетные порывы. В том числе – махнуть рукой на этакое временно́е скопидомство, на эту постоянную расчетливость, которая иной

раз кажется уничижительной. Я вспомнил Сент-Экзюпери, его чудесную человеческую алогичность, кажется в "Маленьком принце". Говорят, когда в одном селении решили провести водопровод, ученые рассчитали, что каждый житель селения сэкономит в неделю пятьдесят минут – не надо будет ходить за водой к роднику; но если ему, Маленькому принцу, кто-нибудь подарит пятьдесят минут, что он сделает? Он же пойдет к роднику. Итак, читатель, если у вас возникает потребность и возможность не в ущерб делу и окружающим бросить мелочную поминутную экономию, неторопливо и раскованно поговорить по телефону с приятным вам человеком, не глядя на часы и забыв о самоконтроле, не стесняйтесь доставить себе такое удовольствие. Пусть только оно будет не слишком частым, не обесценивайте его!

Дальнейшее техническое совершенствование телефонной связи подчас вступает в противоречие с человеческими желаниями. Известно, что при обычном разговоре больше половины времени приходится на паузы между фразами и словами. Американская фирма СТК разработала электронную систему, использующую эти паузы для других соединений. Пропускная способность телефонного кабеля возросла вдвое. Но влюбленные уже не могут молча наслаждаться дыханием друг друга в телефонную трубку – связь безжалостно прерывается, как только они замолчат.

Иногда технические новшества не реализуются из-за опасения злоупотреблений. Так, уже давно запатентован легкий, портативный телефонный аппарат, который кладется на плечо и оставляет свободными руки говорящего. Но он не выпускается для массового потребителя. Представьте только любителей поговорить, занимающихся канцелярским делом или домашними хлопотами и часами не отключающимися друг от дру-

га. Да такие аппараты превратят надежную телефонную связь в безнадежную.

Теперь вот о каком обстоятельстве. Сколь часто в научно-популярной и даже научной литературе по инженерной психологии авторы статей, брошюр и книг сетуют на то, что в системе "человек — машина", в этом симбиозе, которым мы стараемся решить основные проблемы цивилизации, человек оказывается слабейшим звеном. И физическая сила, и объем памяти, и быстрота реакции — по любому параметру человек уступает машине. Отсюда делается вывод, что надо больше уделять внимания человеку и стараться поставить его в такие условия, при которых он в максимальной степени сможет проявить свои качества.

Конечно, последнее верно — человек должен работать в благоприятных условиях, чувствовать себя по возможности комфортнее. Но если при этом молчаливо предполагается, что человек перестает быть слабейшим звеном системы "человек — машина", то это логический промах. Человек в подобной системе должен оставаться слабым звеном, это естественно и нормально, машины для того и создаются, чтобы помогать человеку, чтобы увеличивать его возможности, а не наоборот — быть гирями на ногах, которые человек как сильнейшая сторона должен волочить за собой.

Объясним это на простом примере. На заре создания автоматической телефонной связи был придуман телефонный диск-номеронабиратель. В то время это было, возможно, оригинальным и неплохим техническим решением, а сейчас это — явный анахронизм.

Человек способен набирать номер вдвое-втрое быстрее, чем ему позволяет конструкция телефона. Рабочий поворот диска, особенно при наборе "дальних" цифр 7 — 0, требует много времени, а уж возврат дис-

Полицейский звонит из автомата в участок.

– Здесь только что произошло ограбление. Одного я задержал.

– Кого именно?

– Того, которого ограбили.

ка в исходное положение – это рабочий ход для аппарата, но время простоя для человека. Здесь человек – сильная сторона по потенциально возможной быстроте манипуляций, а аппарат – слабая, налагающая ограничения на скорость набора номера. И как же активно не нравится человеку такое соотношение сил. С какой досадой смотрит он на крутящийся диск. Он, человек, не пытается ускорить пальцем возвратное движение диска единственно из тех соображений, что это приведет к неправильному набору. Нарушен обычный порядок, когда возможности техники больше возможностей человека и ведут его за собой, причем рациональный предел, лимит определяется самим человеком. Недаром постепенно внедряются более дорогие телефонные аппараты с кнопочным набором номера.

Аналогичную реакцию, реакцию досады и раздражения, вызывает у человека каждый факт неправильного соединения по вине оборудования. "Вы ошиблись номером", – традиционно говорим мы человеку, случайно соединившемуся с нами. Но сколь часто при этом ошибся не он, а приборы АТС, можно только догадываться. Мы вряд ли ошибемся, если скажем, что за последние годы в связи с повсеместным расширением телефонной сети в нашей стране, а следовательно, и резким возрастанием числа возможных

соединений[1] заметно возросло число сбоев и неправильных соединений, причем в большинстве случаев – не по вине абонента. А человек не хочет радоваться своему возвышению над техникой по критерию надежности, так же как он не радуется своим опережающим возможностям по быстроте набора номера. Напротив, это его беспокоит и огорчает. Дайте возможность человеку быть слабейшим звеном системы "человек – машина", и он будет чувствовать себя спокойнее, оперируя техническими средствами с той скоростью, с какой ему удобнее, и веря в "добросовестность" техники.

По мере расширения телефонной сети распухают и телефонные справочники, их все труднее делать компактными. Французские власти три года назад приняли решение: для экономии места в телефонных справочниках не включать в них дворянские титулы и такие приставки к фамилиям как церковное "преподобный". Вместе с тем сохраняется стремление возможно полнее удовлетворить запросы потребителей. Так, в телефонной книге на Бермудских островах кроме фамилий абонентов указываются их прозвища. Среди проживающих на островах Смитов в справочнике можно найти Смита-Размазню, Длинного Смита, Смита-Счастливчика.

ТЕЛЕФОНИЗАЦИЯ: МАСШТАБЫ И ПОСЛЕДСТВИЯ

Большое видится на расстоянии . . . Правильная фраза. Когда люди пытаются одной фразой охарактеризовать свое время, свой век, потомки обычно ре-

[1] Если сеть охватывала миллион абонентов и в нее включили еще только один аппарат, то число возможных соединений возрастает на миллион!

агируют снисходительной усмешкой, столь односторонними и недальновидными оказываются эти попытки. А сколь часто наблюдается переоценка значимости своего времени в потоке цивилизации. Сколько событий, окрещенных современниками как имеющие "историческое значение" или даже играющие "всемирно-историческую роль", канули в Лету чуть ли не прежде, чем сменилось всего лишь одно поколение людей.

К концу XIX века этот период человеческой истории был провозглашен "веком пара и электричества". Век пара? Да. Век электричества? Ну, уж это слишком, говорим мы две трети века спустя. В электричестве тогда была "эпоха великих открытий". Но разве изменили они радикально жизнь российского (читай также французского, английского и т. д.) обывателя, за исключением отдельных типажей, представленных в русской литературе образом телеграфиста Ятя, которые "хочут свою образованность показать и все время говорят о непонятном". Между тем общепризнанным критерием в характеристике века является наименование тех явлений, процессов, событий или изобретений, которые проявились в данное время с наибольшей силой и оказали решающее влияние на судьбы народов, будущее человечества.

Та же картина наблюдается и с характеристикой XX века. В прессе именуют его и веком космоса, и веком атомной энергии, и веком генетики, и веком менеджмента (науки управления), и веком биологии. Поживем – увидим, что же отстоится, а что отсеется. . .

Вернувшись к электричеству, скажем, что наш век имеет гораздо больше оснований именоваться веком электричества, чем предыдущий, столь широко и разносторонне вошло электричество в нашу эпоху, в наше производство, науку и быт. Но мы к нему так

привыкли, что оно утратило элемент новизны и, может быть, поэтому подобного предложения о названии века даже не поступает.

Возьмем из двух ветвей электрической энергии ту, которая именуется "слаботочной" и которую более строго было бы назвать "информационной", потому что здесь мы заботимся не о количестве передаваемой энергии, а о различимости передаваемых электрических сигналов. Эта ветвь реализуется средствами связи, сигнализации, измерений и управления. Телефонная связь – одна из величайших реализаций слаботочной электротехники. Жаль, что постепенное "вползание" телефонной связи в нашу жизнь еще ждет своего пытливого исследователя, хотя и без специального анализа можно убежденно высказать утверждение о том, что телефон ощутимо повлиял на общение людей ("человек – животное общественное!"), развитие языка, навыки и привычки, даже, пожалуй, характер человека. Влияние, не меньшее, чем ядерные и космические открытия, почему автор считает своим долгом заявить об том, что XX век не менее справедливо было бы назвать "веком проводного телефона" (в предвидении повсеместного применения в следующем, XXI веке беспроводочного или радиотелефона, который изобретен, но пока находит ограниченное служебное применение). Хотя автор с грустью констатирует то обстоятельство, что вряд ли его предложение соберет большинство голосов.

Ныне телефон как средство общения царит в населенном пункте. Каждый день он сберегает нам много времени и сил. Раньше, коль возникла потребность переговорить с приятелем, – иди к нему домой, да еще хорошо, если застанешь. Теперь достаточно иметь телефон под рукой и знать номер. И проще, и намного быстрее. Пожарникам не требуется круглосуточно

Звонок в учительскую. Один из учителей снимает трубку.

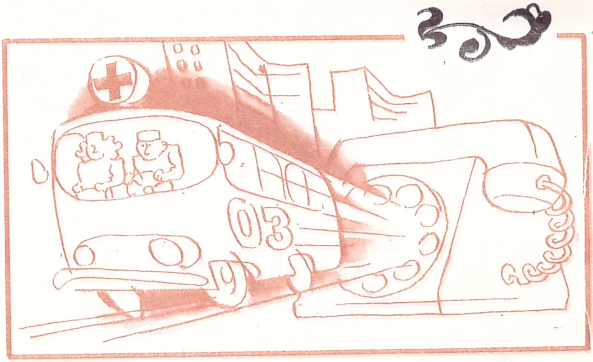
– Алло, – раздается голос, – передайте, пожалуйста, учителю Бейли, что его ученик Джек Нибел заболел и сегодня в школу не придет.

– Хорошо, передам. А кто это говорит?

– Мой отец, сэр.

наблюдать с каланчи, да и строить эти примечательные городские сооружения перестали. О пожаре граждане взволнованно сообщают по телефону "01". Бежать самолично в пожарную часть нужды нет (а ведь пока добежишь – полдома могло бы сгореть!). Несчастный случай на улице: человек попал под машину или случился сердечный приступ, – каждая минута дорога. Набираете "03" – тотчас прибывает машина скорой помощи.

Последствия телефонизации в развитии человеческого общества трудно переоценить. Появление телефона можно смело ставить в ряду немногих крупнейших изобретений в области передачи информации, оказавших наибольшее влияние на прогресс человечества, таких, как изобретение письменности, бумаги, книгопечатания, почты, телеграфа, радио. Телефон был и остается самым удобным и самым оперативным средством связи любой пары абонентов. По сравнению с радиосвязью телефон гарантирует несравненно более высокую круглогодичную и круглосуточную стабильность уровня слышимости ввиду сравнительно малых помех, отсутствия необходимости подстройки. По сравнению с телетайпной или телеграфной связью телефон значительно более гибкий вид связи, позволяющий более легко осуществлять ре-



жим диалога и, следовательно, выяснять и уточнять любые сложные вопросы, разъяснять недоразумения и пр.

Телефон связывает людей, это бесспорно. Но он же их и разъединяет. Все чаще друзья, родственники, деловые люди отказываются от личных встреч друг с другом, ограничиваясь телефонными переговорами. Ситуация складывается аналогично той, к которой привело распространение телевидения. С одной стороны, миллионы и миллионы телезрителей приобщились к новостям планеты, прекрасным образцам культуры, спортивным зрелищам, а с другой стороны, те же телезрители, глядя на голубой экран, реже оказываются сидящими на стадионе или в театре, среди себе подобных. Короче говоря, телефон привел к тому, что люди, ранее встречавшиеся лично или переписывавшиеся друг с другом, теперь стали чаще слышать друг друга, но реже видеть и реже писать.

К этому привыкнуть психологически не так просто. До сих пор пожилые люди с некоторым недоумением

и огорчением вспоминают "добрые старые времена", когда находилось время и возможности встречаться друг с другом, душевно общаться и проводить время в неторопливой мудрой беседе, тогда как теперь "все куда-то спешат и совсем не имеют свободного времени".

Нам хочется обратить внимание читателей еще на некоторые последствия широкого распространения телефона. Известно, что у многих горожан с возрастом заметно ухудшается слух из-за систематической перегрузки чрезмерно высокими шумами современного города. Так, по данным статистики США, свыше 10 миллионов американцев страдают настолько ослабленным слухом, что это затрудняет для них ведение телефонных переговоров.

Казалось бы, выход прост — повысить уровень звука в телефонном аппарате. Фирма "Белл" уже разработала соответствующую конструкцию аппарата. И все же дело сложнее, чем выглядит на первый взгляд. Проведя обследование, специалисты пришли к выводу, что именно те американцы, а еще чаще американки, которые особенно часто и подолгу разговаривают по телефону, теряют свой слух раньше других и в большей степени. Следовательно, приобрести новинку — "громкоговорящий" телефон — не значит ли это в еще большей мере способствовать повреждению своих слуховых органов? Врачи-отоларингологи уговаривают своих клиентов воздержаться от пользования таким телефоном. Уговаривают вообще пореже и покороче вести телефонные беседы. Но особенного успеха подобные уговоры не имеют. Склонность к длительным беседам по телефону пересиливает у людей голос рассудка.

Последнее обстоятельство приняли во внимание в Японии, где появился проект "модернизации" теле-

– Знаешь, дорогая, телефон буквально не дает мне покоя, все время звонки.

– И что же ты делаешь?

– Очень просто. Я звоню какой-нибудь подружке и болтаю с ней часа два. По крайней мере в это время телефон меня не беспокоит.

фонов-автоматов, направленной на внедрение системы оплаты по такому же принципу, как в междугородных таксофонах. А именно: первоначально оплачивается разговор не любой длительности, а строго определенной, скажем в пределах трех минут. Тот же, кто хочет продлить разговор, должен периодически опускать монетки, иначе аппарат будет отключен от сети. Предполагается, что новая система оплаты даст заметный доход. Предварительные наблюдения показали, что женщины в Японии не менее разговорчивы, чем в других странах, и если мужчины обычно укладываются в 3–4 минуты, то женщины говорят 20 и, безусловно, не пожалеют мелкой монеты, чтобы узнать от подруги еще одну интересную новость.

Роль телефонной связи в городской жизни высока. А не в городе – в селах, на хуторах, в поселках? Там телефон еще значимее. Что можно возразить Андрею Никитину, пишущему в рассказе "Сокровище Торстейна Рыжего" о северных рыбацких поселках: "Без телефона, казалось, здесь не могло быть и жизни. Радио имелось в каждом доме, на каждой тоне. Чуть ли не у каждого пастуха висел на шее транзисторный приемник. Радио слушали внимательно и охотно, начиная от программы передач и кончая сводкой погоды. Погоду не пропускали никогда – от нее зависела

работа, а часто и жизнь многих из них. Но главным был все-таки телефон. Он связывал с домом, с жизнью всего берега, и, поднимая телефонную трубку за десять, пятнадцать, а то и за все тридцать километров от дома, слушая чужие разговоры, рыбаки жили в круговерти всех новостей: кто к кому приехал или уезжает, у кого какая беда или радость. Происходило это не от праздного любопытства, не от безделья, а потому что лишь так и можно было жить на пустынном берегу, где единственной дорогой ложатся узкие оленьи тропы, пробитые по ягоднику и мхам тундры над морем. . .” (В сб: Мир приключений. – М.: Детская литература, 1976, с.289, 290).

Министерство связи в долгу перед сельскими тружениками. Количество телефонных аппаратов в селах и деревнях на одного жителя в несколько раз меньше, чем в городах, а ведь нужда в них не меньше, а больше! В любом несчастье, когда требуется срочная помощь, – насколько труднее сделать ее экстренной даже при наличии телефонной связи. А без связи зачастую вовсе невозможно. В городе хоть расстояния сравнительно небольшие; если есть кому, можно сбегать, позвать врача или другого специалиста.

Каковы же масштабы телефонизации? ”От статистики не скроешься никуда. Она имеет точные сведения не только о количестве зубных врачей, колбасных, шприцев, дворников, кинорежиссеров, проституток, соломенных крыш, вдов, извозчиков и колоколов, но знает даже, сколько в стране статистиков”. Это авторитетное заявление принадлежит перу И. Ильфа и Е. Петрова. Но далее замечательные советские сатирики с грустью констатируют, что одного статистика не знает, – не знает она количество стульев. Чем же отличается от стула телефон? Помимо кое-каких технических деталей—наличием статистики.

Уже к концу XIX века количество телефонных аппаратов в США превысило полтора миллиона. Когда же хоронили выдающегося изобретателя Белла и в знак прощания выключили на одну минуту телефонную сеть страны, то отключенными оказались 13 млн. телефонов. В настоящее время в мире насчитывается около 600 млн. телефонных аппаратов.

Первый трансатлантический подводный телефонный кабель длиной 3620 км был проложен в 1956 году; второй кабель – в 1959 году. К началу 1964 года действовало уже пять кабелей, в 1976 году – шесть (последний – протяженностью 6000 км на 3000 телефонных каналов). Новый телефонный кабель через Атлантику прокладывает американская компания "Белл телефон лэбораторез". Кабель имеет изоляцию из стекловолокна, хорошо противостоит коррозии, обладает высокими передающими свойствами и вместе с тем существенно дешевле прежних; на трассе длиной 6500 км по кабелю передается одновременно 4000 телефонных разговоров. К настоящему времени подводные кабели пересекают океаны в различных направлениях и имеют общую длину 200 000 км.

В нашей стране первая городская телефонная линия протяженностью 1550 м была введена в эксплуатацию 8 июня 1881 года в Нижнем Новгороде. В 1882 году построены городские телефонные станции в Петербурге, Москве (на 200 номеров), Одессе, Риге, Варшаве. В том же году была введена в строй первая междугородная линия между Петербургом и Гатчиной (52 км). Телефонная связь между Москвой и Петербургом (660 км) была осуществлена в 1898 году. Шаги телефонизации за годы Советской власти хорошо просматриваются в табл. 1.

Таблица 1

Год	1940	1950	1960	1970	1975	1980	1981
Общее число телефонных аппаратов на городских и сельских телефонных сетях, млн.	1,7	2,3	4,3	11	17,2	23,7	25,2
В том числе автоматических	0,4	0,9	2,2	9,5	16,1	23,1	24,6

Общее число телефонных аппаратов в стране в 1981 году составило 30,7 млн. В Москве в 1970 году было 1450 тыс. телефонных аппаратов, в 1975 – 2100 тыс., в 1980 – около 2700 тыс., в 1990 году должно быть 3,5 млн., т.е. телефон будет в каждой квартире (сейчас телефон стоит в 70% квартир).

Телефон помог вынести наше повседневное общение за пределы населенного пункта. В 1939 году вступила в строй самая длинная в мире воздушная телефонная магистраль Москва – Хабаровск (позднее продолженная до Владивостока). В послевоенные годы мы исподволь привыкли к междугородным телефонным разговорам. Они превратились для нас из чрезвычайного события в рядовое. Посмотрите на

Открывается дверь будки телефона-автомата и стоящая внутри женщина обращается к очереди:

– Я случайно набрала не тот номер. Никому не нужен номер 64-55-07?

крохотную табличку, показывающую ежегодное число междугородных телефонных переговоров в СССР. По сравнению с довоенным 1940 годом оно возросло в 15 раз.

Таблица 2

Год	1940	1950	1960	1970	1975	1980	1981
Число междугородных переговоров, млн.	92	103	185	431	768	1265	1368

Общая протяженность телефонных каналов междугородной связи в СССР еще в 1973 г. составляла 52 млн. км. Также незаметно начинает входить в обиход международная телефонная связь.

Еще в годы восьмой пятилетки завершено сооружение трансконтинентальной многоканальной кабельной телефонной линии Япония – СССР – Западная Европа, замкнувшей кольцо проводных линий вокруг земного шара. Междугородная телефонная связь быстро развивается, и по прогнозам специалистов к 2000 году можно будет с любого телефонного аппарата осуществлять автоматическую связь с любой страной, любым населенным пунктом мира. Телефонные линии появляются даже в безлюдных местностях с использованием новых видов источников питания. В пустынных и засушливых центральных районах Австралии в 1979 году введена в эксплуатацию уникальная телефонная сеть, протяженность линий которой превышает 500 км – питание электроэнергией полностью осуществляется от солнечных батарей.

Сейчас средняя плотность телефонов (600 млн. аппаратов на 4,5 млрд. населения земного шара) составляет один телефон на семь-восемь человек. Но она очень неравномерна. Если в США и Канаде один

аппарат приходится на двух жителей, то в ФРГ, Франции, Великобритании, Японии – на пятерых. В развивающихся и отсталых странах – во много раз меньше.

Но масштабы телефонизации определяются не только числом аппаратов, но и интенсивностью их использования. К примеру, в ФРГ приходится 200 телефонных разговоров в год на душу населения, т.е. около трех разговоров в день на каждый телефонный аппарат в стране. В Канаде и США – более четырех с половиной разговоров в день на один телефон (1700 разговоров в год). В нашей стране интенсивность использования телефонов значительно выше.

В 1982 году Московской городской телефонной сети исполнилось 100 лет. И сама столица неузнаваемо изменилась (по переписи 1882 г. в Москве проживало 753 469 человек), и емкость телефонной сети возросла с 26 абонентов ручной телефонной станции до трех миллионов. В юбилейном году большинство абонентов Москвы пользуется междугородной телефонной связью с 222 городами страны. Справочно-информационная служба Москвы, знаменитая "09", давно работает круглосуточно, выдавая за сутки до 220 тысяч справок. С 1980 по 1985 годы число телефонных аппаратов в столице возрастет с 2 632 до 3 230 тысяч, таксофонов – с 27,6 до 28,6 тысяч.

На сегодня существенно ухудшает качество связи низкая абонементная плата. Связь чрезмерно доступна – постоянная плата не побуждает абонента ограничивать длительность своих телефонных разговоров. Нередко связь используется не по прямому назначению – для диктовки рукописей, игры в шахматы, репетиций артистов. Приборы АТС надолго выключаются из процесса обслуживания других абонентов. Последние, получая раз за разом сигнал "занято",

своими повторными попытками не позволяют пробиться другим абонентам. Нарастание отказов подчас вызывает "запирание" отдельных направлений (частые гудки идут после второй, третьей, четвертой цифры). Переход на абонементную плату с учетом времени разговора будет дисциплинировать клиентов и снимет подобные пиковые состояния городских телефонных сетей.

По-разному люди относятся к телефону. Многие не скрывают своей враждебности к нему и даже вымещают ее физически на беззащитном аппарате. Им представляется, что телефонизация исподволь и коварно проникла в сердце человеческой цивилизации и подобно злому джину из раба превратилась в повелителя людей. Человек стал слугой, кидающимся по первому зову повелителя, бросая дела, возню с детьми или выяснение отношений с женой. Телефон ловко выбирает самое неподходящее время для сообщения приятных, а чаще неприятных известий и смакует беспомощность человечества справиться с выпущенным из бутылки духом.

Поведение ярого поклонника телефонной связи образно живописал известный специалист по управлению Норткотт С. Паркинсон в "Законах Паркинсона" (М.: Прогресс, 1976, с.258–260):

"**Телеболтен.** Входите, входите, мистер Тутэнс. Присаживайтесь. Извините меня – я только подпишу эти письма (молча скребет пером)... и отвечу на докладную главного инженера, пожалуйста, не сердитесь! (Снова скребет пером и молчит. Телефонный звонок.) Алло! Это вы, Генри? Превосходно! Замечательно! Да-да, я обязательно осмотрю ваш новый завод, как только у меня будет полегче со временем... Так-так... Может быть, вы пошлете мне письменный докладец? .. Понятно, Генри. Но не забывайте про на-

кладные расходы. Нет, Генри, все это не так просто. Нужно еще убедить совет директоров и добиться согласия финансового отдела. Звякните, когда у вас будут расчеты, о которых мы говорили. . . Ладно, Генри. Это будет здорово. Пока. . . Прошу прощения, мистер Тутэнс! Так на чем мы остановились? А-а, мне же нужно ответить на эту докладную. (Молча скребет пером. Телефонный звонок.) Боб? А я как раз собирался вам звонить. Да-да, я слышал. Скверно, очень скверно. Но она поправляется? Вот и прекрасно. Слушайте, Боб, я тут обдумывал наш вчерашний разговор. Вообще-то это можно устроить, но необходимо найти дельного администратора. Кого? Нет, Боб, Радди не справится. А главное, он уже получил другое назначение. Да, подумайте, Боб. Пока. . . (Молча скребет пером. Телефонный звонок.) Это вы, Питер? Что же, хорошая мысль, давненько я не играл в гольф. Роджеру? Хорошо. . . Ладно, значит, до субботы. . . Подождите-ка, а кто будет четвертым? Да ведь он всегда был мазилой. За сколько ударов он теперь кончает игру? . . Я понимаю, что подучился, а все же. . . знаю, конечно. . . Послушайте, Питер, у меня другая идея. Что, если мы пригласим Невилла?. .

Тутэнс выходит из кабинета Телеболтэна и направляется к конторке швейцара, на которой стоит телефон. . . .Ладно, Питер, в субботу увидимся. Как семья? Ну и прекрасно. А где вы провели отпуск? Понятно. Мы думаем съездить в Испанию. Нет. Шила там никогда

Медсестра родильного дома:

– Поздравляю, папаша, у вас дочка!

– Как, разве вам не звонили из министерства, что мы хотели мальчика?

не была. Ладно. До субботы. . . (Молчание. Телеболтэн с сомнением оглядывает свой кабинет. Вроде бы кто-то хотел с ним поговорить? А-а, бог с ним. Хватает ручку, скребет. Телефонный звонок.) Ах, это вы, мистер Тутэнс! Очень рад, что вы позвонили. Да, нам понадобится оборудование, которое изготовляет ваша фирма. Несомненно, мистер Тутэнс. Хорошо, мы опробуем два станка, присылайте. Если они нам подойдут, заказ будет большой. Пятьдесят, по крайней мере, и, вероятно, еще пятьдесят к концу года. Какая у вас оптовая скидка? Маловато. . . Понимаю, мистер Тутэнс. . . Хорошо, присылайте два станка. Всего хорошего, мистер Тутэнс".

Выше говорилось, что по голосу в телефонной трубке можно в известной мере судить о человеке. Паркинсон утверждает, что по телефону можно судить даже о состоянии целого учреждения. Вот как он описывает в уже цитированной книге загнивающее, пропитанное бюрократизмом и ничегонеделанием учреждение (с. 80):

"Последняя стадия болезни развалила все. Симптомов так много и они так явственны, что опытный исследователь может обнаружить их по телефону. Усталый голос ответит: "Алло, алло. . ." (что может быть беспомощней!) – и дело ясно. Печально качая головой, эксперт кладет трубку. "Третья стадия, – шепчет он. – Скорее всего, случай неоперабельный".

– Ты спросил у моего отца разрешения на брак?

– Да. Я позвонил ему по телефону, и он мне ответил: "Не знаю, кто это говорит, но я не возражаю!".

Лечить поздно. Можно считать, что учреждение скончалось".

В заключение дадим оптимистическую справку. По итогам одного из массовых опросов крупнейшим из изобретений последнего столетия в области передачи информации, включая телеграф, телефон, радио, радиолокацию, телевидение, телетайп – большинством назван телефон.

Наша с вами задача, читатель, ясна. Научиться эффективно использовать телефонную связь. Помочь телефону. Корректное пользование телефоном может по праву стать предметом раздумий. Общий совет только один: быть вежливым и деликатным, заботиться об окружающих. И эта забота, вернувшись подобно бумерангу снова к вам, благотворно скажется на вашем настроении и работоспособности.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Стр.

К читателю 3

Звонит рабочий телефон 7

Снимать ли трубку? 11
Кому снимать трубку? 14
Когда снимать трубку? 19
Как снимать трубку? 22
Искусство говорить вполголоса 23
Первое слово 24
Предпочтение — телефону или человеку? 31
Специфика телефонного общения 32
Как приглашать к телефону коллег 40
Справки об отсутствующем коллеге 44
Слова прощальные 51

Вы звоните по рабочему телефону 54

Как узнать номер абонента? 54
Когда набирать номер? 61
Как набирать номер? 66
Классификация и фазы телефонного разговора 67
Первые слова в микрофон 68
Содержательность разговора 69
Умеете ли вы дозваниваться? 72
Секретарь и телефон 78

Телефон в быту 86

Используйте телефон на 100 процентов. 86
Звони в мой город! 93
Делайте домашнее задания сами 100
Что можно и чего не надо делать. 102
Многострадальный телефон-автомат 106
Телефонное хулиганство. 115
Телефон доверия 125

Телефон в современном мире 133

Телефон – история и мода 133
Психологические нюансы 146
Телефонизация: масштабы и последствия 150

Борис Николаевич Волгин

ПОМОГИТЕ ТЕЛЕФОНУ

Редактор Н. Я. Липкина
Художники Г. Н. Бойко и И. Н. Шалито
Художественный редактор Н. А. Игнатьев
Технический редактор Г. И. Колосова
Корректор Т. Л. Кускова

ИБ № 223

Подписано в печать 26.10.82 г. Т-20312 Формат 70x90/32
Бумага писч. № 1 Гарнитура "Пресс-роман" Печать офсетная
Усл. печ. л. 6,143 Усл. кр.-отт. 12,637 Уч.-изд. л. 7,3
Тираж 100000 экз. Изд. № 19274 Зак. № 1405 Цена 25 к.
Издательство "Радио и связь".
101000, Москва, Главпочтамт, а/я 693

Типография издательства "Калининградская правда".
236000, г.Калининград обл., ул. Карла Маркса, 18

25 K.